

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

**“SATISFACCIÓN DE LAS MADRES CON LA ATENCIÓN QUE
BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL
CONSULTORIO DE INMUNIZACIONES DEL
CENTRO DE SALUD DE AMBO 2018”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

TESISTA

Bach. Mitzi Libni, BRICEÑO PEÑALOZA

ASESORA

Lic. Enf. Alicia Mercedes, CARNERO TINEO

**Huánuco - Perú
2019**



UNIVERSIDAD DE HUANUCO

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 5:00 horas del día 05 del mes de diciembre del año dos mil diecinueve, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- | | |
|---|-------------------|
| • Mg. Karen Georgina Tarazona Herrera | Presidente |
| • Mg Silvia Lorena Alvarado Rueda | Secretaria |
| • Lic. Enf. Bertha Serna Román | Vocal |
| • Lic. Enf. Alicia Mercedes Carnero Tineo | (Asesora) |


Nombrados mediante Resolución N°2306-2019-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulado: **"SATISFACCIÓN DE LAS MADRES CON LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CONSULTORIO DE INMUNIZACIONES DEL CENTRO DE SALUD DE AMBO 2018"**, presentada por la Bachiller en Enfermería Srta. Mitzi Libni, Briceño Peñaloza, para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) apto por unanimidad con el calificativo cuantitativo de Quince y cualitativo de Buena.

Siendo las 06:00 horas del día 05 del mes de Diciembre del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


PRESIDENTA


SECRETARIA


VOCAL

DEDICATORIA

A mi tía Silvia Margot Peñaloza Duran que desde el cielo gozas de mis triunfos y de cada logro que doy, hoy no te encuentras presente para celebrar que cierro una etapa muy importante en mi vida universitaria, a pocos pasos de realizar el sueño que toda mi vida lo imagine, y que hoy se hace realidad, ser una mujer hecha y derecha en mis principios y en mi carrera profesional, este proyecto te lo dedico porque eres una de las personas que compartió conmigo el mismo sueño, optar mi título profesional, licenciada en enfermería.

A mis padres que confiaron en mí, y que siempre estuvieron conmigo apoyándome durante el camino.

A mi hermano Gerson, que siendo el mayor demostró ser un ejemplo a seguir.

A mi hermana Nicole y familiares que siempre me brindaron su apoyo incondicional

AGRADECIMIENTOS

Doy gracias a Dios por encaminar mis pasos acompañarme durante mis estudios académicos a lo largo de mi vida para concluir con mi noble carrera profesional.

A mis padres por el apoyo incondicional por estar conmigo y confiar en mí, por no dejarme en mis fracasos, y tener unas palabras de aliento para seguir, hoy les agradezco por compartir un logro de muchos que me propuse y que sin dudar los lograre con la bendición de nuestro Señor y con las ganas de seguir creciendo profesionalmente contando siempre con su apoyo incondicional.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
INDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
INDICE DE ANEXOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I	13
1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1 Descripción del problema.	13
1.2 Formulación del problema	18
1.2.1 Problema general:	18
1.2.2 Problemas específicos:	18
1.3 Objetivo general.....	19
1.4 Objetivos específicos:	19
1.5 Justificación del estudio.	20
1.5.1 A nivel teórico.....	20
1.5.2 A nivel práctico.	20
1.5.3 A nivel metodológico.	21
1.6 Limitaciones de la investigación.	22
1.7 Viabilidad de la investigación.....	22
CAPÍTULO II	23
2 MARCO TEÓRICO	23
2.1 Antecedentes de la investigación.	23
2.1.1 A nivel internacional.	23
2.1.2 A nivel nacional.	25
2.1.3 A nivel local	30
2.2 Bases teóricas.	31
2.2.1 Teoría de calidad de atención de Donabedián.....	31
2.2.2 Teoría de las relaciones interpersonales de Peplau.....	32
2.2.3 Teoría del cuidado humano de Watson.....	33
2.3 Bases Conceptuales.....	34

2.4	Hipótesis.....	42
2.4.1	Hipótesis general.....	42
2.4.2	Hipótesis específicas.....	43
2.5	Identificación de variables.....	44
2.5.1	Variable principal.....	44
2.5.2	Variables de caracterización	44
2.6	Operacionalización de variables	45
CAPÍTULO III.....		47
3	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	47
3.1	Tipo de investigación.....	47
3.1.1	Enfoque.....	48
3.1.2	Alcance o nivel.....	48
3.1.3	Diseño.....	48
3.2	Población y muestra	49
3.2.1	Población.....	49
3.2.2	Muestra	50
3.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
3.3.1	Para la recolección de datos.....	51
3.3.2	Para la presentación de datos.....	55
3.3.3	Para el análisis e interpretación de datos.....	58
CAPÍTULO IV.....		61
4	RESULTADOS.....	61
4.1	Procesamiento de datos.....	61
4.2	Contrastación y pruebas de hipótesis.....	70
CAPÍTULO V.....		75
5	DISCUSIÓN	75
5.1	Discusión de los resultados.....	75
CONCLUSIONES		80
RECOMENDACIONES.....		82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		84
ANEXOS		92

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01. Edad en años de las madres de los niños menores de cinco años que acuden al consultorio de inmunizaciones del Centro de Salud Ambo 2018.	61
Tabla 02. Lugar de procedencia de las madres de los niños menores de cinco años que acuden al consultorio de inmunizaciones del Centro de Salud Ambo 2018.	62
Tabla 03. Estado civil de las madres de los niños menores de cinco años que acuden al consultorio de inmunizaciones del Centro de Salud Ambo 2018.	63
Tabla 04. Grado de escolaridad de las madres de los niños menores de cinco años que acuden al consultorio de inmunizaciones del Centro de Salud Ambo 2018.	64
Tabla 05. Satisfacción de las madres con la atención humana que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018.	65
Tabla 06. Satisfacción de las madres con la atención segura que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018.	66
Tabla 07. Satisfacción de las madres con la atención oportuna que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018.	67
Tabla 08. Satisfacción de las madres con la atención continua que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018..	68

Tabla 09.	Satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018.	69
Tabla 10.	Comparación de frecuencias observadas respecto a la satisfacción de las madres con la atención humana que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018.	70
Tabla 11.	Comparación de frecuencias observadas respecto a la satisfacción de las madres con la atención segura que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018..	71
Tabla 12.	Comparación de frecuencias observadas respecto a la satisfacción de las madres con la atención oportuna que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018.	72
Tabla 13.	Comparación de frecuencias observadas respecto a la satisfacción de las madres con la atención continua que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018	73
Tabla 14.	Comparación de frecuencias observadas respecto a la satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018.	74

INDICE DE ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	93
INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN	96
INSTRUMENTOS DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN	99
CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	103
CONSTANCIAS DE VALIDACION	106
OFICIO DE AUTORIZACIÓN ANTES PARA EJECUCIÓN DE ESTUDIO	110
OFICIO DE AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE ESTUDIO	111
BASE DE DATOS DE INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	112

RESUMEN

Objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo, 2018. **Métodos:** Se realizó un estudio descriptivo simple en 175 madres; utilizando una guía de entrevista y una escala de satisfacción con la atención brindada en el consultorio de inmunizaciones en la recolección de los datos. El análisis inferencial se realizó con la prueba del Chi Cuadrado de comparación de frecuencias para una sola muestra con una significancia estadística $p < 0,05$. **Resultados:** En general, 60.6% de madres tuvieron satisfacción media con la atención que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones, siendo este resultado estadísticamente predominante ($p = 0,000$). En la dimensión atención humana, el 61.1% presentaron satisfacción media ($p = 0,000$); en la dimensión atención segura, 57.1% tuvieron satisfacción media ($p = 0,000$); en la dimensión atención oportuna, 60.0% presentaron satisfacción media ($p = 0,000$); y finalmente, en la dimensión atención continua, 58.9% de encuestadas tuvieron satisfacción media ($p = 0,000$), siendo estos resultados estadísticamente significativos. **Conclusiones:** Las madres tienen un nivel de satisfacción media con la atención que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones del Centro de Salud Ambo; se acepta la hipótesis alterna en esta investigación.

Palabras clave: *Satisfacción de las madres, Atención, Profesionales de Enfermería, Consultorio de Inmunizaciones.*

ABSTRACT

General objective: Determine the level of maternal satisfaction with the care provided by the nursing professional of the Immunization Clinic of the Health Center of both, 2018. **Methods:** A simple descriptive study was conducted on 175 mothers, using an interview guide and a scale of satisfaction with the attention given in the immunization office in the collection of data. The inferential analysis was performed with the Chi Square frequency comparison test for a single sample with statistical significance $p < 0,05$. **Results:** Overall, 60.6% of mothers had average satisfaction with the care provided by the nursing practitioner in the immunization office, this being a statistically predominant result ($p = 0,000$). In the dimension of human attention, 61.1% had average satisfaction ($p = 0,000$); in the dimension of safe care, 57.1% had average satisfaction ($p = 0,000$); in the dimension of timely care, 60.0% showed average satisfaction ($p = 0,000$) and finally, in the dimension of continuous attention, 58.9% of respondents had average satisfaction ($p = 0,000$), these results being statistically significant. **Conclusions:** The mothers have an average level of satisfaction with the care provided by the nursing professional at the immunization clinic of the Health Center; the alternate hypothesis is accepted in this research.

Key words: *Maternal Satisfaction, Attention, Nursing Professionals, Immunization Clinic*

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la calidad de la atención en el ámbito de la salud pública está adquiriendo una gran trascendencia a nivel mundial, pues se ha constituido en una prioridad en la implementación de las políticas públicas en la mayoría de países en el mundo, y en una exigencia por parte de la población sobre los estándares que deben cumplir los servicios de salud en todos los niveles atención para brindar una atención de calidad que repercuta favorablemente en los niveles de satisfacción de los usuarios con la prestación de servicios sanitarios¹.

Los consultorios de inmunizaciones son considerados un eje trascendental en el ámbito de la salud pública, pues permite brindar a los niños menores de 5 años todas las vacunas necesarias para prevenir las enfermedades prevalentes de la infancia, promoviendo el crecimiento y desarrollo saludable de los niños; siendo importante que se brinde una atención con calidad ética y humana a los niños que acuden al consultorio de inmunizaciones, que repercuta favorablemente en la satisfacción de las madres y en la mejora de las coberturas de vacunación².

Por ello, el estudio titulado “Satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de inmunizaciones del centro de salud de ambo 2018”, se realiza con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción materna con la atención que brindan las enfermeras del área de inmunizaciones en la institución en estudio, en aras de brindar información actualizada a los encargados de la parte administrativa y asistencial sobre la situación de esta problemática en el ámbito de estudio, para que mediante un trabajo articulado e integral, puedan proponer e

implementar protocolos y estrategias institucionales encaminadas a mejorar la calidad de atención en la institución de salud que permita garantizar el cumplimiento de los indicadores sanitarios y que a su vez repercuta en la mejora de los niveles de satisfacción de la población usuario en su conjunto.

En este sentido, el estudio se organizó en cinco capítulos. El primero comprende la descripción y formulación del problema, el objetivo general, los objetivos específicos, y también la justificación, limitaciones y viabilidad de la investigación.

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico, incluyendo los antecedentes del estudio, bases teóricas, definiciones conceptuales, hipótesis, variables y la operacionalización de variables.

El tercer capítulo incluye la metodología de la investigación, donde se incluye el tipo de estudio, la población, muestra, técnicas e instrumentos de investigación.

En el cuarto capítulo se muestra el procesamiento de datos, la comprobación de hipótesis; y en el quinto capítulo se expone la discusión de resultados; y finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema.

En el ámbito de la salud pública, la satisfacción de los usuarios es considerada como un indicador válido y confiable de la calidad de atención brindada en las instituciones prestadoras de servicios de salud, representando la opinión subjetiva que expresan los usuarios y sus familiares respecto a la atención recibida en la prestación de servicios de salud³.

Al respecto Phaneuf⁴ señala que la satisfacción de los usuarios, externos e internos, ha adquirido una gran relevancia en el sector salud, siendo considerado uno de los indicadores trascendentales para evaluar el impacto de las intervenciones y políticas públicas implementadas en un país.

En esta misma línea, la Organización Mundial de la Salud (OMS)⁵ resalta que la satisfacción del usuario constituye uno de los aspectos más importantes en la evaluación de la calidad de atención en los servicios de salud, que se basa en el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los usuarios con la atención brindada en las instituciones de salud.

Pese a ello es alarmante identificar que la insatisfacción de los pacientes con la atención de los servicios de salud constituye una problemática frecuente en el contexto sanitario, según reportes publicados por la OMS en el 2016 citadas por Rojas⁶ señalan que las

tasas de insatisfacción a nivel mundial son superiores al 50,0%; en países de América Latina fluctúan entre 60,0% y 80,0%; y en el Perú, el porcentaje de insatisfacción supera el 65,0% en la mayoría de establecimientos de salud a nivel nacional.

En Huánuco, según fuentes referenciadas por Lozano, Verde y Palomino⁷, la insatisfacción de los usuarios también se constituye en una problemática enraizada en los establecimientos de salud, identificando que, en promedio, entre 50,0% y 85,0% de la población presentan altos niveles de insatisfacción con los servicios sanitarios.

Las causas de insatisfacción de las madres en el contexto sanitario son múltiples y se encuentra relacionada con la baja calidad de atención que brinda el personal de salud, instalaciones deficientes, equipos deteriorados, falta de insumos y déficit de recursos humanos para cubrir las necesidades y demandas de la población usuaria⁸.

En este contexto es pertinente señalar que la etapa infantil constituye una de los periodos más vulnerables de la vida del ser humano, pues al encontrarse en una etapa de crecimiento y desarrollo se exponen a diversos factores de riesgo que los hace susceptibles a presentar patologías que pueden causar daños significativos en su estado de salud como las enfermedades de tipo inmunoprevenibles⁹.

Al respecto, Castro¹⁰ refiere que las patologías inmunoprevenibles pueden ser prevenidas mediante la aplicación oportuna de las vacunas según el esquema nacional de vacunación vigente, enfatizando que la práctica de inmunización debe ser realizado por un profesional de Enfermería competente, que tengan los

conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para realizar una vacunación segura y a la vez detectar oportunamente la aparición de algún signo de alarma que ponga en peligro el estado de salud y la vida de los niños.

En esta misma línea Paredes¹¹ señala que los niños constituyen el grupo etáreo más vulnerable para la presencia de enfermedades inmunoprevenibles, enfatizando que su bienestar depende mucho de la de la calidad de atención que se brinda en los consultorios de Inmunizaciones donde el profesional de Enfermería es el personal de salud que brinda cuidados humanizados e integrales a los niños que acuden en compañía de sus madres, para que puedan recibir una vacunación segura, siendo necesario indagar la calidad de su cuidado desde el punto de vista de la satisfacción materna con la atención brindada en los consultorios de inmunizaciones.

Cáceres, Merino y Ortiz¹² refieren que la calidad de atención que se brinda a los niños en los consultorios de Inmunizaciones es responsabilidad inherente del Profesional de Enfermería; por ello, desde el inicio debe establecer un proceso interpersonal dinámico y continuo, identificando necesidades, priorizando diagnósticos e implementando protocolos de atención que promuevan la satisfacción materna con los cuidados brindados en la vacunación de los niños.

Por ello, la satisfacción de las madres se constituye en un indicador confiable para evaluar la calidad de atención que se brinda en los consultorios de inmunizaciones, pues reflejan la opinión que ellas tienen respecto a la calidad del cuidado del profesional de enfermería

en este consultorio externo, por ser el que mayor contacto directo tienen con los niños durante la aplicación de las vacunas y por ende deben proporcionar los cuidados necesarios para incrementar la satisfacción de las madres con atención brindada durante las actividades de inmunización¹³.

En este contexto algunas investigaciones han analizado los niveles de satisfacción de las madres con la atención en los consultorios de inmunizaciones con diversos resultados, un estudio realizado en el 2014 por Caizabanda¹⁴ en Ecuador identificó que 40.0% de madres estuvieron insatisfechas con la atención brindada por las enfermeras durante la aplicación de las vacunas en sus niños(as).

Un estudio realizado en España por Rodríguez¹⁵ evidenció que 30.0% de madres estuvieron insatisfechas con la atención brindada por las enfermeras durante la vacunación del niño; siendo el trato distante y la falta de información sobre las vacunas los factores que tuvieron más altos niveles de insatisfacción.

A nivel nacional, una investigación realizada en Lima en el 2016 por Tardío¹⁶ demostró que 69.5% de madres tuvieron satisfacción media con los cuidados brindados por el profesional de Enfermería en el programa de inmunizaciones.

Asimismo, una investigación realizada en Lima por García¹⁷ evidenció que 43.3% de madres estuvieron medianamente satisfechas y 37.0% estuvieron insatisfechas con la calidad de atención que se brinda en los consultorios de inmunizaciones.

En Huánuco, un estudio realizado por Verde¹⁸ demostró que 64.6% de madres tuvieron satisfacción media con los cuidados brindados por los profesionales de Enfermería en los consultorios de inmunizaciones, siendo la falta empatía y trato distante los factores que tuvieron los niveles más elevados de insatisfacción.

Por ende, se puede señalar que la insatisfacción en las madres de los niños que acuden a los consultorios de inmunizaciones es causada por la atención que reciben por parte del profesional de Enfermería asociadas también al tiempo de espera para recibir la atención, los procedimientos de vacunación y reacciones adversas propias de la administración de las vacunas en los niños¹⁹.

Las consecuencias de la insatisfacción de las madres con la atención de Enfermería en los consultorios de inmunizaciones se ven reflejados en las bajas coberturas de los indicadores de vacunación y en el incremento de las tasas de deserción de las vacunas, que repercuten negativamente en la salud de los niños durante los primeros años de vida²⁰.

Como estrategia de afrontamiento de esta problemática el Ministerio de Salud ha implementado a nivel nacional el “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”; donde se planteó el enfoque de “Calidad Total en Salud” como una alternativa para mejorar la calidad de atención en los consultorios externos y asistenciales de los servicios de salud que repercutan en el incremento de la satisfacción de los usuarios, pero a pesar de los esfuerzos realizados, aun no se consiguen los resultados esperados en el contexto sanitario²¹.

En el consultorio de inmunizaciones del Centro de Salud Ambo, esta situación problemática se hace evidente, pues se ha podido identificar que las madres del servicio expresan respecto a la atención que reciben lo siguiente: “algunas enfermeras son muy renegonas, cuando se le pregunta, me contestan mal”, “no me hacen caso, solo me dicen retírese señora mientras atiando a su bebé”, “no entiendo las explicaciones que me dan, no me explican bien cuáles son las reacciones adversas de las vacunas”, entre otras afirmaciones que hace evidente esta problemática en esta institución de salud.

Por lo mencionado se vio por conveniente realizar este estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo, 2018.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo, 2018?

1.2.2 Problemas específicos:

1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas de las madres en estudio?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres con la atención humana que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones de la institución en estudio?

3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres con la atención segura que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones de la institución en estudio?
4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres con la atención oportuna que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones de la institución en estudio?
5. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres con la atención continua que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones de la institución en estudio?

1.3 Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo, 2018.

1.4 Objetivos específicos:

1. Describir las características sociodemográficas de las madres en estudio
2. Identificar el nivel de satisfacción de las madres con la atención humana que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones de la institución en estudio.
3. Conocer el nivel de satisfacción de las madres con la atención segura que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones de la institución en estudio.
4. Evaluar el nivel de satisfacción de las madres con la atención oportuna que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones de la institución en estudio.

5. Describir el nivel de satisfacción de las madres con la atención continua que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones de la institución en estudio.

1.5 Justificación del estudio.

1.5.1 A nivel teórico.

La investigación nos brindó la posibilidad conocer los niveles de la satisfacción de las madres de los niños en estudio con la atención que brindan las enfermeras en el consultorio de Inmunizaciones; teniendo en consideración que la satisfacción constituye un indicador esencial en la evaluación de la calidad de atención en los servicios de salud; por ello en esta investigación se contrastaron las diversas teorías que fundamentan la calidad de atención en los servicios de salud como la “Teoría de calidad de atención de Donabedián”, la “Teoría del cuidado humanizado de Jean Watson” y la “Teoría de las relaciones interpersonales de Hildegart Peplau” con los resultados presentados en este estudio, que permitió incrementar y complementar la información teórica relacionada a la satisfacción de las madres con la atención de Enfermería en los establecimientos de salud, constituyéndose también en una fuente teórica de referencia bibliográfica para futuros estudios relacionados a la problemática analizada en esta investigación..

1.5.2 A nivel práctico.

Este estudio de investigación corresponde a la línea de investigación “Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad”, dado que una de las labores esenciales de los profesionales de

Enfermería es realizar actividades preventivo promocionales y de educación en salud encaminadas a mejorar las coberturas de vacunación en los establecimientos de salud siendo para ello fundamental se brinde una atención de calidad que repercuta favorablemente en la satisfacción de las madres con los cuidados brindados y redunde en el cumplimiento del esquema de vacunación en la población infantil.

Este estudio se justifica en el contexto práctico porque los resultados obtenidos en esta investigación pueden ser utilizados como punto de partida para la implementación de protocolos de atención y estrategias de intervención institucional encaminadas a mejorar la atención que brindan los profesionales de Enfermería en los consultorios de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones que permita mejorar los niveles de satisfacción de las madres con la atención brindada a sus niños durante las actividades de vacunación en los servicios de salud.

1.5.3 A nivel metodológico.

Esta investigación se justifica en el metodológico porque se utilizaron instrumentos de investigación confiables que fueron validados por jueces expertos en la problemática analizada en el estudio, que permitieron determinar adecuadamente el nivel de satisfacción de las madres con la atención que brindan los profesionales de Enfermería en los consultorios de inmunizaciones; resaltándose que este instrumento puede ser utilizado en futuras investigaciones afines a la problemática en estudio.

1.6 Limitaciones de la investigación.

Las limitaciones que se presentaron en esta investigación se relacionaron desde la perspectiva teórica con la falta de antecedentes relacionados a la atención de Enfermería en los consultorios de inmunizaciones que no permitieron caracterizar el problema de manera pertinente en el contexto local; también se tuvieron limitaciones en el acceso al ámbito de estudio debido a que el trámite de emisión de autorización por parte del director del Centro de Salud Ambo se retrasó más tiempo de lo previsto retrasando el inicio del proceso de recolección de datos; y finalmente se tuvieron limitaciones en el acceso a la muestra en estudio; pues la aplicación de los instrumentos de investigación estuvo condicionado por la disponibilidad de tiempo de las madres en estudio quienes en algunas ocasiones se excusaron de participar del estudio debido a las labores propias de la labor doméstica en el hogar; por otro lado no se tuvieron otras limitaciones en la ejecución de esta investigación.

1.7 Viabilidad de la investigación.

La investigación fue viable porque en todas las fases del estudio se contaron con los recursos humanos, logísticos, materiales y financieros necesarios para presentar de manera pertinente esta tesis de investigación.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.

Respecto al presente estudio se identificaron los siguientes antecedentes de investigación.

2.1.1 A nivel internacional.

En Ecuador, 2015, Hemida²² presentó el trabajo de investigación denominado: “Satisfacción de las madres con la atención que reciben sus niños en los consultorios de salud infantil, en el Centro de Salud Cuenca” cuyo objetivo fue identificar la satisfacción de las madres respecto a la atención que se brinda a sus niños en los consultorios de salud infantil; el estudio fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, de tipo prospectivo, observacional, transversal; la muestra estuvo conformada por 315 madres de familia, utilizando un cuestionario de satisfacción en la recopilación de los datos. Los resultados fueron que 67,5% de las madres en estudio tuvieron satisfacción alta, 22,3% se mostraron satisfacción baja y 10,2% presentaron satisfacción baja; llegando a la conclusión de que la mayoría de madres de familia tuvieron altos niveles de satisfacción con la atención que reciben los niños en el establecimiento de salud.

En Chile, 2015, Monteiro²³ realizó la investigación titulada: “Satisfacción usuaria con el control de salud infantil en un Centro de Salud Familiar”; cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción

de los usuarios con el control de la salud infantil; el estudio fue de tipo descriptivo simple, método hipotético deductivo, de tipo prospectivo, observacional, transversal, nivel relacional, diseño no experimental; la muestra estuvo constituida por 150 usuarios utilizando una escala de satisfacción en la recolección de la información. Los resultados que encontró fueron que 97,0% fueron mujeres con una edad promedio de 28 años, 63,0% fueron amas de casa, 37,7% estuvieron solteras y 47,0% tuvo nivel de enseñanza media; respecto a la satisfacción usuaria, 53,0% señalaron que era fácil conseguir la cita de control, 67,0% estuvieron satisfechas con el tiempo de espera, 64,0% se mostraron satisfechas con la información brindada; 74,0% se sintieron satisfechas con la duración del control; 93,0% refirieron que el personal de Enfermería les inspiró confianza; 51,0% percibieron que el control de salud infantil fue útil; llegando a la conclusión de que la mayoría de usuarios tuvieron una satisfacción alta con el control de la salud infantil.

En Argentina, 2015, Galeano²⁴ presentó la investigación titulada: “Satisfacción de los padres de niños(as) que acuden a sus controles de niño sano con la atención en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Córdoba”, con el objetivo principal de determinar la satisfacción de los padres con la atención que reciben los niños en los controles de salud, la investigación fue de metodología cuantitativa, de tipo descriptivo, observacional, prospectiva, transversal; la muestra estuvo constituida por 180 padres de familia; a quienes se le aplicó una escala de satisfacción en la recopilación de

la información. Los resultados que evidenciaron fueron que 67,4% presentó satisfacción alta; 20,1% tuvo satisfacción baja y 12,5% presentó satisfacción media; estableciendo como conclusión final que la mayoría de padres tuvo altos niveles de satisfacción con la atención que reciben los niños en sus controles de salud.

En México, 2014, Pineda²⁵ desarrolló el estudio denominado: “Satisfacción de las madres con el cuidado de enfermería del niño sano” cuyo objetivo fue identificar la satisfacción materna con el cuidado de Enfermería en el control de salud del niño sano; la investigación fue de tipo descriptiva, prospectiva, transversal, observacional; la muestra fue de 138 madres, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento una escala de satisfacción con el cuidado de Enfermería en la recopilación de la información. Los resultados evidenciados fueron que, respecto a la satisfacción materna, 65,1% estuvieron medianamente satisfechas, 27,4% se mostraron satisfechas y 7,5% estuvieron insatisfechas con el cuidado de Enfermería; llegando a la conclusión de que la mayoría de madres tuvieron satisfacción media con el cuidado de Enfermería en el control de salud del niño sano.

2.1.2 A nivel nacional.

En Lima, 2018, Carmen y Sosa²⁶ realizaron la investigación titulada: “Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de Enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal” cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la satisfacción de

las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y la percepción de la calidad de atención de Enfermería. El estudio fue de tipo correlacional, cuantitativo, descriptivo, transversal, la muestra fue de 50 madres que acudieron al servicio de crecimiento y desarrollo; utilizando una escala de satisfacción y un cuestionario en la calidad de atención durante el proceso de recolección de datos. Los resultados que encontró fueron que respecto al nivel de satisfacción, 42,0% tuvieron satisfacción baja, 32,0% satisfacción alta y 26% satisfacción media; y respecto a la calidad de atención, 38,0% señalaron que fue de calidad media, 34,0% de calidad baja y 28,0% de calidad media; llegando a la conclusión de que la satisfacción de los pacientes se relacionó de manera significativa con la percepción de la calidad de atención de Enfermería en la institución en estudio.

En Puno, 2018, Quispe²⁷ realizó el estudio titulado: “Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño, Puesto de Salud I – 2 Amantini”; cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño. El estudio fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo simple, no experimental y de corte transversal; la muestra estuvo conformada por 54 madres de niños menores de 5 años, utilizando una guía de entrevista y un cuestionario en la recolección de datos. Los resultados fueron que 48,2% de madres tuvieron satisfacción media, 44,4% satisfacción alta y solo un 7,4% presentó insatisfacción. En cuanto a

la dimensión humana, 61,1% tuvieron satisfacción completa, 31,5% satisfacción media y 7,4% insatisfacción. En la dimensión técnica - científica el 59,3% tuvo satisfacción media, 25,9% satisfacción completa y 14,8% insatisfacción. En la dimensión entorno, 51,9% de presentaron satisfacción media, 48,1% tuvo satisfacción completa y no se encontraron madres con satisfacción llegando a la conclusión de que la mayoría de madres tuvieron satisfacción media con la calidad de atención que brindan las enfermeras en esta institución.

En Lima, en el 2017, Lluncor²⁸ realizó el estudio titulado: “Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre el cuidado del profesional de Enfermería en el servicio de Pediatría. Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2017”, con el objetivo de determinar la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con los cuidados de Enfermería. El estudio fue de tipo observacional, descriptivo simple, de corte transversal. La muestra fue de 32 madres, haciendo uso de una escala de satisfacción en la recolección de los datos. Los resultados que encontró fueron que el 59% tuvieron satisfacción alta y 41% presentaron satisfacción media respecto a los cuidados del profesional de Enfermería. En la dimensión técnico-científica; 87,5% de madres presentaron satisfacción alta y 12,5% satisfacción media; en la dimensión humana un 56% tuvo satisfacción media, 31% satisfacción alta y 13% satisfacción baja, y en la dimensión entorno, 66% tuvo satisfacción media, 28% satisfacción alta y un 6% satisfacción baja. Concluyendo que la mayoría de

madres estuvieron satisfechas con los cuidados brindados por la enfermera en el servicio de Pediatría.

En Lima, 2017, Cáceres, Merino y Ortiz¹² realizaron la investigación titulada: “Satisfacción de las madres con niños menores de un año sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de inmunizaciones del Centro de Salud La Enseñada” cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción de las madres con la calidad del cuidado de Enfermería en el servicio de inmunizaciones. El estudio fue de tipo descriptivo, prospectivo, observacional, transversal; la muestra fue de 120 madres de niños menores de un año, utilizando una escala de satisfacción en la recolección de los datos; los resultados que encontró fueron que 62,3% tuvieron satisfacción media 20,3% presentó satisfacción alta y 15,4% tuvo satisfacción baja; llegando a la conclusión de que la mayoría de las madres tuvieron satisfacción media con la calidad atención que brinda la enfermera en el consultorio de inmunizaciones.

En Lima, 2016, Tardío¹⁶ realizó el estudio de investigación titulado: “Satisfacción de la madre con el cuidado de la enfermera en el programa de inmunizaciones del Centro de Salud Defensores de la Patria”, con el objetivo de determinar la satisfacción de las madres con el cuidado que brinda la Enfermera en el programa de Inmunizaciones. El estudio fue de nivel descriptivo simple, enfoque cuantitativo, de tipo observacional, prospectivo, transversal, con diseño no experimental; la muestra fue de 105 madres de niños menores de un año; a quienes se le aplicó una escala de satisfacción

en la recolección de datos. Los resultados fueron que 69,5% tuvo satisfacción media con el cuidado de Enfermería, 24,7% presentó satisfacción baja y 5,8% tuvo satisfacción alta; en la dimensión técnica científica, 65,7% presentó satisfacción media, 23,3% tuvo satisfacción baja y 11,0% satisfacción alta; en la dimensión atención humana, 57,8% tuvo satisfacción media, 27,7% satisfacción baja y solo 4,5% presentó satisfacción alta; y en la dimensión entorno físico, 61,1% presentaron satisfacción media, 29,4% satisfacción baja y 9,5%; llegando a la conclusión de que la mayoría de madres tuvieron una satisfacción media con la atención que brinda la enfermera en el programa de inmunizaciones de la institución en estudio.

En Lima, 2015, García¹⁷ ejecutó el estudio titulado: “Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de inmunizaciones del Hospital Dos de Mayo”, cuyo objetivo principal fue conocer el nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de inmunizaciones; el estudio fue descriptivo, prospectivo, observacional, transversal, con diseño no experimental y nivel descriptivo simple, la muestra fue de 123 madres de familia, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de satisfacción con la calidad de atención de Enfermería en la recolección de la información: Los resultados fueron que 43,0% de madres se mostraron medianamente satisfechas, 37,0% estuvieron insatisfechas y solo 20,0% estuvieron satisfechas con la atención en el servicio en estudio; llegando a la conclusión de que la mayoría de madres de

niños menores de un años estuvieron medianamente satisfechas con la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de inmunizaciones en su ámbito de estudio.

En Lima, 2015, Peralta²⁹ realizó la investigación titulada: “Satisfacción en las madres con niños menores de 2 años según la atención de la enfermera de inmunizaciones del C.M.I.S. Virgen del Carmen de Chorrillos”, cuyo objetivo fue determinar la satisfacción de las madres con la atención de enfermeras de inmunizaciones, el estudio fue descriptivo, prospectivo, transversal, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental; aplicando una escala de satisfacción en la recolección de datos; los resultados fueron que 58.0% de madres encuestadas tuvieron satisfacción media, 30.0% satisfacción alta y 12.0% satisfacción baja con la atención de la enfermera en el área de inmunizaciones; en la dimensión técnica científica, 60.0% tuvo satisfacción media, 26.0% satisfacción alta y 14.0% satisfacción baja; en la dimensión interpersonal, 60.0% tuvieron satisfacción media; 25.0% satisfacción alta y 15.0% satisfacción baja; y en la dimensión entorno, 56.0% tuvo satisfacción media, 32.0 satisfacción alta y 12.0% satisfacción baja. Concluyendo que la mayoría de madres tuvieron satisfacción media con la atención que brinda la enfermera en los consultorios de inmunizaciones.

2.1.3 A nivel local

En Pillco Marca, en el 2013, Verde¹⁸ realizó el trabajo de investigación titulado: “Nivel de satisfacción de la madre de niño menor de 5 años con la atención brindada por el profesional de

Enfermería en la Estrategia Sanitaria de Crecimiento y Desarrollo del Clas Pillcomarca”; con el objetivo de describir el nivel de satisfacción de la madre con la atención brindada por el profesional de enfermería. El estudio fue de tipo descriptivo, prospectivo, y transversal; la población muestral estuvo conformada por 82 madres de niños menores de 5 años, utilizando una guía de entrevista de características generales de la madre y el niño, escala de satisfacción de la atención recibida en la recolección de los datos. Los resultados que encontró fueron que en la dimensión humana predominó la satisfacción alta con un 46,3%, en la dimensión oportuna predominó la satisfacción media con 62,2%, en la dimensión continua y segura predominó la satisfacción media con 53,7%. En la satisfacción general de la madre predominó la satisfacción media con 64,6%. Concluyendo que predominaron las madres que tuvieron una satisfacción media con la atención brindada en la institución de salud.

2.2 Bases teóricas.

2.2.1 Teoría de calidad de atención de Donabedián.

Según Donabedián, la calidad de atención es aquella que se espera que pueda proporcionar a los usuarios el máximo bienestar después de valorar las ganancias y pérdidas que acompañen este proceso en todas sus partes³⁰.

Por ello en esta perspectiva teórica se establece que para evaluar adecuadamente la calidad de atención en salud es imprescindible delimitar desde el inicio los objetivos que se desea conseguir y los medios necesarios para conseguirlos; enfatizando que

la calidad de atención en salud debe ser considerada como el grado donde los medios son utilizados para conseguir los mayores beneficios posibles en el estado de salud y bienestar de los usuarios³⁰.

En este contexto se establece que existen tres componentes para analizar la calidad de atención en salud: el componente técnico, que se basa en la aplicación de la ciencia y la tecnología para conseguir los máximos beneficios en los usuarios; el componente interpersonal, que se sustenta en la interrelación que se establece entre los usuarios y el personal de salud; y por último, el confort, donde se considera los aspectos del entorno que permite proporcionar una atención más confortable en los servicios de salud³⁰.

Esta teoría se relaciona con este estudio pues permite identificar algunos elementos que influyen en la satisfacción de las madres con la calidad de atención que se brinda en los consultorios de inmunizaciones de la institución en estudio.

2.2.2 Teoría de las relaciones interpersonales de Peplau.

Peplau³¹ señala que la atención de Enfermería se basa en un proceso de interrelación interpersonal que se establece entre el profesional de Enfermería y los usuarios mediante un proceso terapéutico que permite conseguir el bienestar de los usuarios.

De acuerdo a este enfoque teórico, la atención en salud se basa en el desarrollo de las relaciones interpersonales y la satisfacción de los usuarios; donde los profesionales de Enfermería

consiguen sus objetivos y metas a través de las relaciones interpersonales que establece con los usuarios para satisfacer sus necesidades y demandas en la atención en los servicios de salud³¹.

Esta teoría se relaciona con esta investigación pues una óptima interrelación personal en los consultorios de inmunizaciones permite mejorar la satisfacción de las madres con la atención brindada en este servicio sanitario.

2.2.3 Teoría del cuidado humano de Watson.

Según Watson³², el cuidado de los seres humanos constituye la razón primordial del desempeño de la profesión Enfermería; donde se busca lograr que los pacientes tengan un mayor nivel de satisfacción con los cuidados brindados promoviendo la preservación, protección y respeto de la dignidad humana.

Según este enfoque teórico, la calidad de los cuidados y atención de Enfermería se sustenta en la interrelación que se establece entre el profesional de enfermería y los usuarios, mostrando una actitud empática en la atención que se brinda a los pacientes que están a su cargo³².

Esta teoría se relaciona con este estudio porque las enfermeras deben brindar una atención humanizada que redunde en la mejora de la satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios de inmunizaciones de la institución en estudio.

2.3 Bases Conceptuales.

2.3.1. Definición de satisfacción en salud.

Según Corbella y Saturno³³, la satisfacción es definida como la medida en que el estado de salud y la atención brindada en las instituciones de salud cumplen con las expectativas y demandas de los usuarios de los establecimientos de salud.

Castro, Moreno y Paredes³⁴ refieren que la satisfacción constituye un proceso complejo de actividades donde una persona se muestra conforme con el servicio brindado por las enfermeras según sus necesidades evidenciadas en el contexto asistencial.

Morales³⁵ considera que la satisfacción representa el nivel de complacencia de los usuarios con la atención en los servicios de salud, con los cuidados brindados y con los resultados de la atención en las instituciones de salud.

Al respecto Diaz³⁶ señala que la satisfacción constituye el cumplimiento de las necesidades para conseguir un cierto grado de complacencia con la atención brindada en el contexto sanitario.

Di Domenico³⁷ establece que la satisfacción hace referencia a un resultado que desea alcanzar y conseguir en la atención que se brinda a los usuarios en el ámbito asistencial.

Eriksen³⁸ define la satisfacción con el cuidado de enfermería como la congruencia entre las expectativas manifestadas por los usuarios y su experiencia con el cuidado que recibe del personal de Enfermería en las instituciones de salud.

2.3.2. Elementos de la satisfacción en salud.

Según referencias citadas por Molina³⁹, los elementos que se relacionan con la satisfacción de los usuarios en las instituciones de salud se relacionan con la disponibilidad de los servicios de salud, que representan el grado en que los servicios de salud, materiales, equipos y los cuidados proporcionados por los profesionales de Enfermería se encuentran disponibles en el momento que los usuarios internos o externos lo necesiten; también se considera la accesibilidad a los servicios de salud, que constituye el nivel en que los usuarios esperan que la atención de Enfermería se brinde cual ellos lo necesitan.

Asimismo, se incluye la cortesía en la atención brindada en la atención sanitaria, donde se consideran todos aquellos aspectos relacionados con la amabilidad, asertividad, empatía y respeto con que el profesional de enfermería brinda la atención a los usuarios en el ámbito asistencial y comunitario; también se considera la confianza, que se relaciona con la habilidad que muestra el profesional de enfermería de brindar una atención precisa y de calidad cada uno de los usuarios que atiende en el desempeño de su labor asistencial, abarcando las destrezas y habilidades de los profesionales de Enfermería para brindar una buena atención a los pacientes; favoreciendo la comunicación asertiva mediante un lenguaje claro, de fácil comprensión en la atención de salud⁴⁰.

2.3.3. Satisfacción de las necesidades de los niños en el consultorio de Inmunizaciones.

En el contexto de esta investigación, la satisfacción constituye el grado de complacencia de las usuarias con la atención recibida por parte del profesional de enfermería en el consultorio de inmunizaciones. Dicha complacencia se da cuando las usuarias perciban o sientan que el profesional de enfermería da solución al problema que motiva la demanda de su atención y cuando el servicio cubre sus necesidades y expectativas¹².

En los consultorios de Inmunizaciones, la satisfacción se manifiesta cuando el servicio brindado por el profesional de Enfermería responde a las necesidades y supera de manera significativa las expectativas y exigencias de las madres de los niños que acuden a los consultorios de esta estrategia sanitaria nacional respecto a la orientación, información y cuidados brindados antes, durante y post vacunación, así como la educación y consejería recibida sobre las reacciones adversas de las vacunas; conduciendo a reforzar la salud existente, asimilar nuevos hábitos, y descartar otros, interiorizar el uso del servicio como beneficio a la salud, practicar una actitud y una conducta preventiva, que las madres se sientan conformes con la atención brindada y puedan elegir el lugar al cual acuda para recibir atención y seguir las instrucciones del profesional de salud¹⁷.

El cuidado y atención de enfermería en los consultorios de inmunizaciones tiene por objetivo brindar bienestar a los niños y sus

madres en todo aspecto, teniendo en consideración que los niños, por su corta edad, necesitan de cuidados más detallados y holísticos, ya que de ello depende, en gran parte, su adaptación a las vacunas recibida. La función de la enfermera en los servicios de inmunizaciones está fundamentada en la identificación, educación, administración de vacunas, seguimiento, control y vigilancia de las reacciones adversas, que permitan el cumplimiento de las coberturas de vacunación, la prevención de las enfermedades inmunoprevenibles y la mejora de la calidad de vida de los niños en general¹⁷.

2.3.4. Definición de calidad de atención.

La calidad es definida como el conjunto de características que deben tener los servicios de salud en el proceso de atención a los usuarios para alcanzar los efectos deseados tanto para los proveedores como por los usuarios de los servicios sanitarios⁴¹.

Para Donabedian³⁰ la calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos; buscando que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable con los riesgos y beneficios en el estado de salud de los usuarios.

Mompart⁴² establece que la calidad de atención se define como el grado donde los servicios de salud incrementan la probabilidad de que el servicio brindado a la población usuaria sea efectivo.

La Sociedad Americana para la Calidad define la calidad como las características propias de un servicio que afectan su capacidad para satisfacer las necesidades manifestadas por los usuarios⁴³.

Porra⁴⁴ considera que la calidad de los servicios de salud representa el uso y la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en la búsqueda de poder conseguir los máximos beneficios para el estado de salud y que repercutan positivamente en los niveles de satisfacción de los usuarios.

2.3.5. Calidad de atención de Enfermería.

Según Maerriner⁴⁵, la calidad de atención de Enfermería son el conjunto de actividades que desarrollan y ejecutan los profesionales de Enfermería en los diversos niveles de atención para brindar una atención de calidad a los pacientes en la prevención, tratamiento y rehabilitación del estado de salud.

Al respecto Leininger⁴⁶ establece que constituye el conjunto de actividades asistenciales y preventivo promocionales que se proporcionan a las personas con necesidades reales o potenciales de salud con el propósito fundamental de mejorar sus condiciones de vida, e incrementar su estado de salud en el contexto biológico, psicológico, comunitario y social.

Por su parte SERVQUAL refiere que la calidad de atención de Enfermería es considerada como la valoración subjetiva que realizan los usuarios sobre la atención de Enfermería respecto a las características de los cuidados brindados para satisfacer las

expectativas de los pacientes en la atención que se proporciona en los establecimientos de salud⁴⁷.

En consecuencia, se puede señalar que la calidad en la atención en Enfermería consiste en asegurar que los usuarios internos y externos reciban oportunamente el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para lograr el mejor resultado con menos efectos iatrogénicos y mediante ello conseguir la máxima satisfacción de los usuarios con los cuidados brindados en el contexto asistencia y preventivo promocional⁴⁸.

2.3.6. Dimensiones de la calidad de atención.

2.3.6.1. Atención Humana

Según Barret citado por Gonzales⁴⁹, la atención humana representa la manera en que los profesionales de Enfermería comprenden a los usuarios, donde la humanización, empatía y comprensión del paciente son aspectos claves para brindar una buena atención a los usuarios.

Por ende, la atención humana representa el grado de interacción personal que se establece entre el profesional de Enfermería y los usuarios, que involucra una adecuada relación interpersonal basada en el respeto, confianza, empatía y claridad en la información que se proporcione y que repercutirá en la satisfacción de los usuarios⁴⁹.

El principio fundamental de Enfermería relacionada a la atención humana establece lo siguiente: “respetar la individualidad del paciente”, por ello la enfermera debe saludar a la madre, llamar

por su nombre al niño, tratar con respeto y consideración, brindando un trato amable, manteniendo una buena comunicación con la madre durante la atención que se brinda en los consultorios de inmunizaciones⁵⁰.

2.3.6.2. Atención Segura.

Según González⁴⁹ la seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, incluyendo la habilidad que tienen los profesionales de Enfermería para brindar confianza a los usuarios durante los cuidados que se brindan en la atención proporcionada en los establecimientos de salud.

En la atención segura se establece que el profesional de Enfermería debe estar pendiente de cualquier actividad que pudiera causar lesiones y accidentes durante la atención brindada, enfatizándose que sus observaciones deben incluir el ambiente donde se brinda la atención, en el que puede encontrar peligros como cordones eléctricos, etc., el estado de materiales y equipos para proporcionar la máxima comodidad y confort a los niños y sus madres durante la atención en los consultorios de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones⁴⁹.

En consecuencia, la seguridad es la habilidad que tienen los profesionales de Enfermería para brindar la información a las madres respecto a los ambientes, protocolos y actividades que se realizan en los consultorios de inmunizaciones, transmitiendo confianza para que las madres puedan expresar sus necesidades y

demandas, para poder proporcionar la ayuda que ellos necesiten en el contexto sanitario⁵⁰.

2.3.6.3. Atención Oportuna

Según Rojas⁵¹ la oportunidad representa aquella característica que consiste en que los profesionales de Enfermería brinden la atención respectiva o vacunen a sus niños proporcionar los cuidados de enfermería en un momento dado, y situación específica, que conlleva una observación minuciosa de la presencia de reacciones adversas durante y después de la vacunación, y una rápida toma de decisiones frente a la presencia de complicaciones derivadas del proceso de vacunación que se conseguirá mediante una adecuada aplicación del método científico en la atención de salud.

También se establece que representa el grado en el que los profesionales de Enfermería proporcionan a los usuarios la atención respectiva cuando ellos lo necesitan; en el caso de las inmunizaciones según las directivas establecidas en el esquema nacional de vacunación vigente, incluyéndose también los aspectos relacionados a la atención integral, como el control de peso y talla, examen físico y la educación constante a las madres sobre el estado de salud de sus niños⁵².

2.3.6.4. Atención Continua.

La característica fundamental de la continuidad de atención no solo se refiere al tiempo, sino también al espacio y continuidad

del servicio brindado en el ámbito sanitario implica que la atención que se brinde a los usuarios del consultorio de inmunizaciones se realice durante los 365 días del año, resaltándose que debe ser permanente, sin interrupciones y que siempre debe responder a los objetivos trazados en el plan de atención integral de los usuarios⁵³.

Al respecto, se establece la atención continua representa el grado donde los cuidados y atención brindada se coordinan entre los profesionales de Enfermería y los usuarios a lo largo del tiempo; resaltándose como característica principal que la atención se debe proporcionar de manera permanente según las necesidades de los usuarios, donde el profesional de Enfermería se preocupa por conocer las razones de inasistencia del niño al consultorio de inmunizaciones y promueve la continuidad de los cuidados a través del cumplimiento del esquema de vacunación⁵⁴.

2.4 Hipótesis.

2.4.1 Hipótesis general

Hi: La satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018, es alta.

Ho: La satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018, es baja.

Ho: La satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018, es media.

2.4.2 Hipótesis específicas

Hi₁: La satisfacción de las madres con la atención humana que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones, es alta.

Ho₁: La satisfacción de las madres con la atención humana que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones, es baja.

Ha₁: La satisfacción de las madres con la atención humana que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones, es media.

Hi₂: La satisfacción de las madres con la atención segura que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones, es alta.

Ho₂: La satisfacción de las madres con la atención segura que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones, es baja.

Ha₂: La satisfacción de las madres con la atención segura que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones, es media.

Hi₃: La satisfacción de las madres con la atención oportuna que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones, es alta.

Ho₃: La satisfacción de las madres con la atención oportuna que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones, es baja.

Ha3: La satisfacción de las madres con la atención oportuna que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones, es media.

Hi4: La satisfacción de las madres con la atención continua que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones, es alta.

Ho4: La satisfacción de las madres con la atención continua que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones, es baja.

Ha4: La satisfacción de las madres con la atención continua que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones, es media.

2.5 Identificación de variables

2.5.1 Variable principal

Satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería.

2.5.2 Variables de caracterización

- Edad.
- Lugar de procedencia.
- Estado civil.
- Grado de Escolaridad.

2.6 Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE PRINCIPAL				
Satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería	Satisfacción de las madres Nivel General	Categórica Politómica	Alta: 44 a 64 puntos Media: 22 a 43 puntos Baja: 0 a 21 puntos	Ordinal
	Atención Humana	Categórica Politómica	Alta: 12 a 16 puntos Media: 6 a 11 puntos Baja: 0 a 5 puntos	Ordinal
	Atención Segura	Categórica Politómica	Alta: 12 a 16 puntos Media: 6 a 11 puntos Baja: 0 a 5 puntos	Ordinal
	Atención Oportuna	Categórica Politómica	Alta: 12 a 16 puntos Media: 6 a 11 puntos Baja: 0 a 5 puntos	Ordinal
	Atención Continua	Categórica Politómica	Alta: 12 a 16 puntos Media: 6 a 11 puntos Baja: 0 a 5 puntos	Ordinal
VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN				
Características Generales	Edad	Numérica	En años	De razón
	Lugar de procedencia	Categórica Politómica	Zona urbana Zona rural	Nominal
	Estado Civil	Categórica Politómica	Soltera Casada	Nominal

			Conviviente Separada Viuda	
	Grado de escolaridad	Categórica Politómica	Sin estudios Primaria incompleta Primaria completa Secundaria incompleta Secundaria completa Superior técnico Superior Universitario	Ordinal

CAPÍTULO III

3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación.

De acuerdo a la intervención de la investigadora el estudio fue de tipo observacional, pues no hubo intervención ni manipulación de variables, y los resultados obtenidos reflejaron adecuadamente la satisfacción de las madres con la atención brindada por el profesional de Enfermería en los consultorios de inmunizaciones.

Según la planificación de la medición de la variable, el estudio fue de tipo prospectivo, porque se registró la información tal y cómo se presentaron los fenómenos relacionados a las variables en estudio durante la aplicación de los instrumentos de investigación en la muestra en estudio.

Por el número de mediciones de la variable; el estudio fue de tipo transversal porque se estudió la variable en un solo momento y en un determinado periodo de tiempo y espacio.

Según el número de variables y objetivos de la investigación, el estudio fue de tipo descriptivo, porque se estudió la variable según las características propias de la población y magnitud del problema estudiado, permitiendo establecer adecuadamente la satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones de la institución en estudio.

3.1.1 Enfoque.

Esta investigación se sitúa en el enfoque cuantitativo, pues estuvo basado en la medición cuantitativa del nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones de la institución en estudio, haciendo uso de la estadística para presentar los resultados evidenciados en la realidad identificada en el ámbito de estudio de la investigación.

3.1.2 Alcance o nivel.

El presente estudio de investigación se situó en el nivel descriptivo, debido a que su objetivo principal estuvo encaminado a determinar el nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo.

3.1.3 Diseño.

El diseño del estudio fue de tipo descriptivo simple, como se presenta en el siguiente esquema:

DIAGRAMA:



Dónde:

n_1 = Muestra de madres de niños menores de 5 años.

O_1 = Descripción de la satisfacción con la atención que brinda el profesional de Enfermería.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población.

La población estuvo compuesta por 320 madres de niños menores de 5 años que acudieron al Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo, según datos obtenidos del Padrón Nominado del Área Niño de esta institución de salud.

a) Criterios de inclusión: Se incluyeron en la investigación a las madres:

- Con niños registrados en el Padrón Nominado del Área Niño del Centro de Salud de Ambo.
- Que acudieron al establecimiento de salud para vacunar a sus niños.
- Que estuvieron lucidas, orientadas en tiempo, espacio y persona.
- Que aceptaron participar voluntariamente en el estudio mediante la firma del consentimiento informado.

b) Criterios de exclusión: Se excluyeron del estudio de investigación a las madres que:

- Estuvieron imposibilitados física o psicológicamente para responder las preguntas de los instrumentos de investigación.
- Solo acudieron al Centro de Salud para realizar el control de rutina de sus hijos.
- No aceptaron participar del estudio (rechazaron el consentimiento informado).

c) Criterios de eliminación: Se eliminaron del estudio de investigación a las madres que:

- No concluyeron con el llenado de los instrumentos de investigación en un 100%.

d) Ubicación en el espacio: El estudio de investigación se realizó en los consultorios del Centro de Salud Ambo, ubicado geográficamente en la Calle Constitución N° 353 en el distrito de Ambo, provincia de Ambo y departamento de Huánuco.

e) Ubicación en el tiempo: La investigación se ejecutó durante los meses de octubre a diciembre del año 2018

3.2.2 Muestra

La muestra del estudio se obtuvo aplicando la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^2(N - 1) + Z^2 P Q}$$

Donde:

Z^2 = Nivel de confianza del 95 % (1.96).

P = Proporción estimada, asumiendo $p = 0.5$.

Q = $1 - P = 0.5$

e = Precisión o magnitud del error de 5% = 0.05.

N = Población.

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (320)}{(0.05)^2(319) + (1.96)^2(0.5) (0.5)}$$

$$n = 175 \text{ madres.}$$

La muestra estuvo conformada por 175 madres de niños menores de cinco años que acudieron al Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo; que fueron seleccionadas mediante muestreo no probabilístico por conveniencia considerando el cumplimiento de los criterios de inclusión y exclusión previamente establecidos.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Para la recolección de datos.

a) Técnicas: Las técnicas que se utilizaron en esta investigación fueron la entrevista y psicometría, que permitió obtener información sobre la satisfacción de las madres de los niños menores de 5 años con la atención que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de Inmunizaciones de la institución en estudio.

b) Instrumentos: Los instrumentos que se utilizaron en esta investigación fueron los siguientes:

- **Guía de entrevista de características sociodemográficas (Anexo 01):** Este instrumento sirvió para conocer las características sociodemográficas de las madres participantes del estudio de investigación; está compuesto por 4 preguntas, divididas en dos dimensiones: características demográficas (edad, y lugar de residencia) y características sociales (estado civil y grado de escolaridad).
- **Escala de satisfacción con la atención que brinda la enfermera en el Consultorio de Inmunizaciones (Anexo 02):**

Este instrumento fue elaborado y validado por Delgadillo⁵⁵ y en el presente estudio permitió identificar la satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera en el Consultorio de Inmunizaciones, siendo una escala tipo Lickert que estuvo constituida por 32 ítems divididos en 4 dimensiones: cuidado humano (8 ítems), cuidado seguro (8 ítems), cuidado oportuno (8 ítems) y cuidado continuo (8 ítems).

Las opciones de respuesta de los ítems de este instrumento de investigación son “nunca”, “a veces” y siempre; y la valoración de los ítems se realizará de acuerdo a la respuesta que se considere como satisfacción alta, media y baja; por consiguiente, se categorizará según la respuesta brindada por la madre; asignándose un puntaje de 0 puntos para “nunca”, 1 punto para “a veces” y dos puntos para “siempre”; siendo valorada finalmente como satisfacción alta, media y baja según la puntuación obtenida en la evaluación del instrumento de investigación.

Por ello, la medición de la variable satisfacción de las madres con el cuidado que brinda la enfermera en el Consultorio de Inmunizaciones se ejecutó teniendo en cuenta la siguiente valoración: satisfacción alta = 44 a 64 puntos; satisfacción media = 22 a 43 puntos; y satisfacción baja = 0 a 21 puntos.

Respecto a la evaluación por dimensiones; en la dimensión atención humana, la medición se realizó de la

siguiente manera: satisfacción alta = 12 a 16 puntos; satisfacción media = 6 a 11 puntos; y satisfacción baja = 0 a 5 puntos.

En la dimensión atención segura, la medición se ejecutó del siguiente modo: satisfacción alta = 12 a 16 puntos; satisfacción media = 6 a 11 puntos; y satisfacción baja = 0 a 5 puntos.

En la dimensión atención oportuna, la medición se realizó del siguiente modo: satisfacción alta = 12 a 16 puntos; satisfacción media = 6 a 11 puntos; y satisfacción baja = 0 a 5 puntos.

Y, por último, en la dimensión atención continua, la medición se estableció de la siguiente manera: satisfacción alta = 12 a 16 puntos; satisfacción media = 6 a 11 puntos; y satisfacción baja = 0 a 5 puntos.

c) Validez y confiabilidad de instrumentos de investigación: En esta fase del estudio de investigación se consideraron las siguientes etapas:

- **Validez mediante el juicio de Expertos.-** Se seleccionaron 04 jueces expertos, quienes evaluaron cada uno de los ítems presentados en los instrumentos de investigación, en términos de estructura, consistencia, pertinencia, objetividad, claridad, suficiencia, estrategia y vigencia, que permitió garantizar la representatividad de las dimensiones e indicadores considerados dentro de la investigación; en general todos los

expertos consideraron que los ítems eran adecuados para medir la variable en estudio recomendando su aplicación en la muestra en estudio; y de manera específica, las recomendaciones brindadas por los expertos fueron:

Experta N° 01: Lic. Diza Berrios Esteban (Enfermera Asistencial Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano); la experta recomendó mejorar algunos ítems adaptando algunas terminologías a la realidad sociocultural de las madres participantes del estudio.

Experta N° 02: Lic. Graciela Ponciano Reyes (Enfermera Asistencial Centro de Salud Perú Corea); la experta sugirió modificar el ítem N° 15 por no estar relacionada con la variable a medir; y que posteriormente se podía aplicar en la muestra estudio.

Experto N° 03: Lic. Ludmer Aguirre Liberato (Enfermera Asistencial Centro de Salud Perú Corea); el experto consideró que era muy importante realizar el presente estudio por ser una problemática frecuente en el área de la salud, recomendando su aplicación en las madres en estudio.

Experta N° 04: Lic. Nidia Rosales Córdova (Coordinadora Área Niño Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano); la experta no realizó mayores observaciones recomendando determinar el valor de confiabilidad del instrumento de investigación.

- **Validez por consistencia interna (Confiabilidad):** Se realizó una prueba piloto en las instalaciones del Centro de Salud de

Ambo, tomándose como muestra a 10 madres de niños que acudieron al consultorio de inmunizaciones, quienes fueron seleccionadas mediante del muestreo no probabilístico por conveniencia; y que no fueron consideradas dentro de la muestra propiamente dicha.

La prueba piloto se aplicó desde el 15 a 21 de octubre del 2018, obteniéndose una tasa de abandono del 0%, una tasa de no respuesta de 10% y una tasa de no respuesta por ítems de 10%, y el tiempo que duro la aplicación de los instrumentos de investigación fue en promedio de 10 minutos por cada madre participante del estudio.

Con los resultados de la aplicación de la prueba piloto se determinó el valor de confiabilidad del instrumento “Escala de satisfacción de las madres con la atención brindada por el profesional de Enfermería”; mediante el uso del coeficiente del alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de confiabilidad de 0,842; que demostró que el instrumento tenía un alto grado de confiabilidad, validando su uso en la recolección de datos.

3.3.2 Para la presentación de datos.

En la presentación de datos del presente estudio se consideraron las siguientes etapas:

- a) Autorización:** Se emitió un oficio dirigido director del Centro de Salud de Ambo solicitando la autorización respectiva para la ejecución del estudio.

b) Aplicación de instrumentos: En la aplicación de los instrumentos se realizaron las siguientes actividades:

- Se obtuvo la autorización brindada por las autoridades administrativas del establecimiento de salud.
- Se solicitó el Padrón Nominado de niños menores de 5 años a la coordinadora del Área Niño del establecimiento de salud, para realizar la selección de la muestra en estudio.
- Se recolectaron los recursos y materiales necesarios para la ejecución del estudio de investigación.
- Se contrataron a una encuestadora, quien previamente fue capacitada en los aspectos metodológicos y procedimientos comprendidos en la aplicación del trabajo de campo.
- El día 04 de octubre del 2018 se inició el proceso de recolección de datos, presentando los encuestadores al director y profesionales de Enfermería del Centro de Salud Ambo para la identificación respectiva.
- Se ubicó a los encuestadores en las inmediaciones del consultorio de inmunizaciones para identificar a las madres participantes del estudio.
- Los encuestadores abordaron de la manera cordial a las madres, y previo saludo correspondiente solicitaron su participación en la ejecución del estudio,
- Se solicitó la lectura y firma del consentimiento informado de cada madre en estudio.

- Se aplicaron los instrumentos de recolección de datos en las madres en estudio en un tiempo promedio de 5 minutos para la “Guía de entrevista de características sociodemográficas” y de 7 minutos para la “Escala de satisfacción con la atención que brinda la enfermera en el Consultorio de Inmunizaciones”, conllevando un tiempo total de aplicación de 12 minutos por cada madre participante del estudio.
 - La etapa de recolección de datos se realizó durante el periodo comprendido entre el 04 de octubre y el 12 de diciembre del año 2018.
- c) Revisión de los datos:** Se realizó el control de calidad de cada instrumento de investigación verificando que todas las preguntas estén contestadas completamente, resaltándose que no se depuró ni eliminó ningún instrumento porque todos estuvieron rellenos adecuadamente, garantizando la representatividad de los resultados identificados en la investigación.
- d) Codificación de los datos:** Se elaboró una tabla matriz de base de datos donde se transformaron en códigos numéricos cada una de las respuestas brindada por las madres participantes del estudio, el proceso de codificación se realizó considerando las respuestas establecidas en el marco teórico relacionado a la satisfacción con la atención brindada en el consultorio inmunizaciones de la institución en estudio.
- e) Clasificación de los datos:** Los resultados fueron clasificados según características propias de la variable en estudio en forma

cualitativa o cuantitativa y su correspondiente escala de medición (nominal, ordinal, intervalo o de razón).

- f) Procesamiento de los datos:** Los resultados obtenidos fueron procesados estadísticamente mediante la utilización del programa estadístico IBM Versión 23 para Windows.
- g) Tabulación de datos;** Los resultados fueron tabulados en cuadros estadísticos de frecuencias y porcentajes que facilitó la observación de la satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera en el consultorio de inmunizaciones en el ámbito de estudio de la investigación.
- **Presentación de datos-** Los resultados obtenidos fueron presentados en tablas académicas según criterios y estándares establecidos en las normas Vancouver y en el reglamento general de investigación de la Universidad de Huánuco; que permitió realizar la interpretación de cada una de ellas según el marco teórico relacionado a la satisfacción materna con la atención brindada por la enfermera en el consultorio de inmunizaciones

3.3.3 Para el análisis e interpretación de datos.

- a) Análisis descriptivo:** Se detallarán las características descriptivas de las variables según unidades de estudio, mediante la utilización de las medidas cualitativas de frecuencias y porcentajes en el análisis de los resultados de esta investigación por ser las variables analizadas de tipo cualitativas.
- b) Análisis inferencial.-** Se examinaron cada una de las tablas presentadas en la parte descriptiva del presente estudio de

investigación, comparando y confrontando las frecuencias y porcentajes relativos encontrados en las madres de los niños pre – escolares de la Institución Educativa Inicial N° 066, y mediante ello, se pudo evidenciar la presencia de diferencias estadísticamente significativas en la comparación de frecuencias observadas en cada una de las tablas estadísticas mostradas en el presente informe de investigación.

Posteriormente, se demostró el nivel de significancia estadística de las frecuencias observadas en esta investigación, a través de un análisis estadístico univariado, haciendo uso de la prueba no paramétrica del Chi Cuadrado de comparación de frecuencias para una sola muestra; considerando el valor de significancia estadística $p < 0,05$ como valor de referencia para rechazar o aceptar las hipótesis descriptivas formuladas en esta investigación.

c) Consideraciones éticas de la investigación: Para fines de la investigación se consideraron la aplicación de los siguientes principios éticos:

- **Beneficencia;** se respetó este principio porque se buscó que los resultados del estudio beneficien a cada una de las madres en estudio, proponiendo medidas encaminadas a mejorar la calidad de atención en los establecimientos de salud.
- **No maleficencia;** se respetó este principio, porque no se puso en riesgo los derechos y el bienestar de las madres en estudio,

ya que los resultados fueron manejados confidencialmente y utilizado solo con fines de investigación.

- **Autonomía;** se respetó este principio, porque se aplicó el consentimiento informado a las madres en estudio.
- **Justicia;** se respetó este principio, porque todas las madres recibieron un trato respetuoso, justo y equitativo.

CAPÍTULO IV

4 RESULTADOS

4.1 Procesamiento de datos.

4.1.1. Características generales de la muestra en estudio.

Tabla 01. Edad en años de las madres de los niños menores de cinco años que acuden al consultorio de inmunizaciones del Centro de Salud Ambo 2018.

Edad en años	Frecuencia	%
18 a 22	70	40.0
23 a 27	64	36.6
28 a 32	32	18.3
33 a 37	09	5.1
Total	175	100,0

Fuente. Guía de entrevista de características sociodemográficas (Anexo 01).

En cuanto a la distribución de la edad de las madres en estudio, donde se pudo identificar que la mayoría representada en el 40.0% (70) de encuestadas pertenecieron al grupo etáreo de 18 a 22 años de edad; 36.6% (64) tuvieron de 23 a 27 años de edad; 18.3% (32) presentaron de 28 a 32 años de edad y en menor proporción, 5.1% (9) restante presentaron edades comprendidas entre los 33 y 37 años de edad.

Tabla 02. Lugar de procedencia de las madres de los niños menores de cinco años que acuden al consultorio de inmunizaciones del Centro de Salud Ambo 2018.

Lugar de Procedencia	Frecuencia	%
Urbana	106	60.6
Rural	69	39,4
Total	175	100,0

Fuente. Guía de entrevista de características sociodemográficas (Anexo 01).

Respecto al lugar de procedencia de las madres consideradas en el presente estudio de investigación, se pudo identificar que más de la mitad de encuestadas, representada en el 60.6% (106), señalaron que procedían de zonas urbanas de este distrito, y 39.4% (69) manifestaron que procedían de zonas rurales del distrito de Ambo.

Tabla 03. Estado civil de las madres de los niños menores de cinco años que acuden al consultorio de inmunizaciones del Centro de Salud Ambo 2018.

Estado civil	Frecuencia	%
Soltera	20	11.5
Casada	37	21.1
Conviviente	108	61.7
Separada	10	5.7
Total	175	100,0

Fuente. Guía de entrevista de características sociodemográficas (Anexo 01).

En referencia al estado civil de las madres en estudio, se evidenció que la mayor proporción de madre fueron convivientes con 61.7% (108); seguido de 21.1% (37) que señalaron ser casadas; 11.5% (20) declararon ser solteras y 5.7% (10) refirieron estar separadas del padre de su hijo(a).

Tabla 04. Grado de escolaridad de las madres de los niños menores de cinco años que acuden al consultorio de inmunizaciones del Centro de Salud Ambo 2018.

Grado de escolaridad	Frecuencia	%
Sin estudios	04	2.3
Primaria incompleta	07	4.0
Primaria completa	13	7.4
Secundaria incompleta	22	12.6
Secundaria completa	66	37.7
Superior Técnico	36	20.6
Superior Universitario	27	15.4
Total	175	100,0

Fuente. Guía de entrevista de características sociodemográficas (Anexo 01).

En cuanto al grado de escolaridad de las madres en estudio, se identificó que 37.7% (66) de madres alcanzaron la secundaria completa; asimismo, 20.6 % (36) señalaron tener estudios superiores de nivel técnico, 15.4% (27) declararon tener estudios superiores de nivel universitario; 12.6% (22) tuvieron secundaria incompleta; 7.4% (13) manifestaron tener estudios primarios completos; 4.0% (7) tuvieron estudios primarios incompletos y por último, 2.3% (4) refirieron no tener ningún nivel de estudios.

4.1.2. Satisfacción de la madre con la atención brindada por el profesional de Enfermería

Tabla 05. Satisfacción de las madres con la atención humana que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018.

Satisfacción Atención Humana	Frecuencia	%
Alta	59	33.7
Media	107	61.1
Baja	09	5.2
Total	175	100,0

Fuente: Escala de satisfacción con la atención brindada por el profesional de Enfermería (Anexo 02).

Respecto a la satisfacción de las madres con la atención humana que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones de la institución en estudio; se encontró que la mayor proporción de encuestadas tuvieron satisfacción media con 61.1% (107), seguido de 33.7% (59) que tuvieron satisfacción alta; y en menor proporción, solo un 5.2% (9) presentaron satisfacción baja con la satisfacción brindada por el profesional de Enfermería en esta dimensión.

Tabla 06. Satisfacción de las madres con la atención segura que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018.

Satisfacción Atención Segura	Frecuencia	%
Alta	68	38.9
Media	100	57.1
Baja	07	4.0
Total	175	100,0

Fuente: Escala de satisfacción con la atención brindada por el profesional de Enfermería (Anexo 02).

En referencia a la satisfacción de las madres con la atención segura que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones de la institución en estudio; se halló que 57.1% (100) de madres encuestadas tuvieron satisfacción media, seguido de 38.9% (68) que presentaron satisfacción alta; y 4.0% (7) mostraron satisfacción baja con la satisfacción brindada por el profesional de Enfermería en esta dimensión.

Tabla 07. Satisfacción de las madres con la atención oportuna que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018.

Satisfacción Atención Oportuna	Frecuencia	%
Alta	55	31.4
Media	105	60.0
Baja	15	8.6
Total	175	100,0

Fuente: Escala de satisfacción con la atención brindada por el profesional de Enfermería (Anexo 02).

En cuanto a la satisfacción de las madres con la atención oportuna que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones de la institución en estudio; se halló que 60.0% (105) de encuestadas tuvieron satisfacción media, 31.4% (55) mostraron satisfacción alta; y 8.6% (15) presentaron satisfacción baja con la satisfacción brindada por el profesional de Enfermería en esta dimensión.

Tabla 08. Satisfacción de las madres con la atención continua que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018.

Satisfacción Atención Continua	Frecuencia	%
Alta	61	34.9
Media	103	58.9
Baja	11	6.2
Total	175	100,0

Fuente: Escala de satisfacción con la atención brindada por el profesional de Enfermería (Anexo 02).

En relación a la satisfacción de las madres con la atención continua que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones de la institución en estudio; se evidenció que 58.9% (103) de madres encuestadas mostraron satisfacción media, 34.9% (61) tuvieron satisfacción alta; y 6.2% (11) presentaron satisfacción baja con la satisfacción brindada por el profesional de Enfermería en esta dimensión.

Tabla 09. Satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018.

Satisfacción Atención General	Frecuencia	%
Alta	59	33.7
Media	106	60.6
Baja	10	5.7
Total	175	100,0

Fuente: Escala de satisfacción con la atención brindada por el profesional de Enfermería (Anexo 02).

En relación a la satisfacción de las madres con la atención general que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones de la institución en estudio; se identificó que la mayor proporción de madres tuvieron satisfacción media con 60.6% (106); seguido de 33.7% (59) que presentaron satisfacción alta; y 5.7% (10) que tuvieron satisfacción baja con la satisfacción brindada por el profesional de Enfermería en el contexto general.

4.2 Contrastación y pruebas de hipótesis.

Tabla 10. Comparación de frecuencias observadas respecto a la satisfacción de las madres con la atención humana que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018.

Satisfacción Atención Humana	Frecuencia	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X²)	Significancia (Valor p)
Alta	59	33.7	58.3	82.331	0,000
Media	107	61.1	58.3		
Baja	09	5,2	58.3		
Total	175	100,0			

Fuente: Escala de satisfacción con la atención brindada por el profesional de Enfermería (Anexo 02).

En cuanto a la satisfacción de las madres con la atención humana que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones de la institución en estudio, se identificó que 61.1% (107) presentaron satisfacción media; 33.7% (59) mostraron satisfacción alta y 5.2% (9) tuvieron satisfacción baja con la atención que brinda el profesional de Enfermería en esta dimensión.

Al realizar el análisis inferencial mediante la aplicación de la prueba del Chi Cuadrado de comparación de frecuencias se obtuvo un valor de Chi Cuadrado de 82.331 y se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las frecuencias observadas ($P = 0,000$); observándose que predominaron las madres que tuvieron satisfacción media con la atención humana que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones; por ello, se acepta la hipótesis alterna en esta dimensión.

Tabla 11. Comparación de frecuencias observadas respecto a la satisfacción de las madres con la atención segura que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018.

Satisfacción Atención Segura	Frecuencia	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X²)	Significancia (Valor p)
Alta	68	38.9	58.3	76.537	0,000
Media	100	57.1	58.3		
Baja	07	4.0	58.3		
Total	175	100,0			

Fuente: Escala de satisfacción con la atención brindada por el profesional de Enfermería (Anexo 02).

Respecto a la satisfacción de las madres con la atención segura que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones de la institución en estudio, se encontró que 57.1% (100) mostraron satisfacción media; 38.9% (68) presentaron satisfacción alta y 4.0% (7) tuvieron satisfacción baja con la atención que brinda el profesional de Enfermería en esta dimensión.

Al realizar el análisis inferencial mediante la aplicación de la prueba del Chi Cuadrado de comparación de frecuencias se obtuvo un valor de Chi Cuadrado de 76.537 y se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las frecuencias observadas ($P = 0,000$); observándose que predominaron las madres que tuvieron satisfacción media con la atención segura que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones; en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna en esta dimensión.

Tabla 12. Comparación de frecuencias observadas respecto a la satisfacción de las madres con la atención oportuna que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018.

Satisfacción Atención Oportuna	Frecuencia	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X²)	Significancia (Valor p)
Alta	55	31.4	58.3	69.714	0,000
Media	105	60.0	58.3		
Baja	15	8.6	58.3		
Total	175	100,0			

Fuente: Escala de satisfacción con la atención brindada por el profesional de Enfermería (Anexo 02).

En relación a la satisfacción de las madres con la atención oportuna que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones de la institución en estudio, se encontró que 60.0% (105) tuvieron satisfacción media; 31.4% (55) mostraron satisfacción alta y 8.6% (15) presentaron satisfacción baja con la atención que brinda el profesional de Enfermería en esta dimensión.

Al realizar el análisis inferencial mediante la aplicación de la prueba del Chi Cuadrado de comparación de frecuencias se obtuvo un valor de Chi Cuadrado de 69.714 y se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las frecuencias observadas ($P = 0,000$); observándose que predominaron las madres que tuvieron satisfacción media con la atención oportuna que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones; en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna en esta dimensión.

Tabla 13. Comparación de frecuencias observadas respecto a la satisfacción de las madres con la atención continua que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018.

Satisfacción Atención Continua	Frecuencia	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X²)	Significancia (Valor p)
Alta	61	34.9	58.3	69.989	0,000
Media	103	58.9	58.3		
Baja	11	6.2	58.3		
Total	175	100,0			

Fuente: Escala de satisfacción con la atención brindada por el profesional de Enfermería (Anexo 02).

En cuanto a la satisfacción de las madres con la atención continua que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones de la institución en estudio, se identificó que 58.9% (103) presentaron satisfacción media; 34.9% (61) tuvieron satisfacción alta y 6.2% (11) mostraron satisfacción baja con la atención que brinda el profesional de Enfermería en esta dimensión.

Al realizar el análisis inferencial mediante la aplicación de la prueba del Chi Cuadrado de comparación de frecuencias se obtuvo un valor de Chi Cuadrado de 69.989 y se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las frecuencias observadas ($P = 0,000$); observándose que predominaron las madres que tuvieron satisfacción media con la atención continua que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones; en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna en esta dimensión.

Tabla 14. Comparación de frecuencias observadas respecto a la satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018.

Satisfacción Atención Nivel General	Frecuencia	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X²)	Significancia (Valor p)
Alta	59	33.7	58.3	79.006	0,000
Media	106	60.6	58.3		
Baja	10	5.7	58.3		
Total	175	100,0			

Fuente: Escala de satisfacción con la atención brindada por el profesional de Enfermería (Anexo 02).

Respecto a la satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones de la institución en estudio, se identificó que 60.6% (106) presentaron satisfacción media; 33.7% (59) tuvieron satisfacción alta y 5.7% (10) mostraron satisfacción baja con la atención que brinda el profesional de Enfermería en el contexto general.

Al realizar el análisis inferencial mediante la aplicación de la prueba del Chi Cuadrado de comparación de frecuencias se obtuvo un valor de Chi Cuadrado de 79.006 y se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las frecuencias observadas ($P = 0,000$); observándose que predominaron las madres que tuvieron satisfacción media con la atención que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones; en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna en este estudio de investigación.

CAPÍTULO V

5 DISCUSIÓN

5.1 Discusión de los resultados.

El estudio respecto a la satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones del Centro de Salud Ambo 2018., realizado en el distrito de Ambo, provincia de Ambo y departamento de Huánuco, evidenció mediante la prueba Chi cuadrado de comparación de frecuencias para una sola muestra (X^2) que el 60.6% (106) de madres encuestadas tuvieron satisfacción media, 33.7% (59) presentaron satisfacción alta y 5.7% (10) mostraron satisfacción baja con la atención que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones de esta institución, siendo estadísticamente predominante ($p = 0,000$).

Estos resultados son similares a los reportados por Monteiro²³ quien en su estudio de investigación también evidenció que la mayoría de madre tuvieron un nivel de satisfacción media con la atención brindada por las enfermeras, siendo la confianza, asertividad y oportunidad en la atención brindada los factores que tuvieron mayores niveles de satisfacción, que también fue considerado en esta investigación.

Pineda²⁵ también identificó que la mayoría de madres presentaron satisfacción media con la atención proporcionada por los profesionales de Enfermería, enfatizando que esta situación puede conllevar a que los niños puedan presentar complicaciones en su

crecimiento y desarrollo; pues una madre que no está totalmente satisfecha tiene mayor riesgo de abandonar el tratamiento o dejar de llevar a sus niños a sus controles respectivos que pueden causar complicaciones en su estado de salud, que también se ha identificado en los resultados de esta investigación.

Quispe²⁷ también corroboró que la mayoría de madres estuvieron medianamente satisfechas con la atención brindada por los profesionales de Enfermería en los consultorios de crecimiento y desarrollo, donde se incluyen actividades de seguimiento nutricional, estimulación temprana e inmunizaciones; que es similar a lo reportado en los resultados del estudio.

Cáceres, Merino y Ortiz²⁹ concordó en establecer que un porcentaje mayoritario de madres mostraron satisfacción media con la atención de Enfermería en los consultorios de inmunizaciones, siendo la atención continua y oportuna las dimensiones que tuvieron mayores niveles de satisfacción; y la atención humana y segura fueron los niveles que presentaron las más bajas puntuaciones de satisfacción; que en cierta medida se asemeja a lo evidenciado en la presente investigación.

Por su parte Tardío¹⁶ también encontraron que una alta distribución porcentual de madres mostraron satisfacción media con la atención que brindan las enfermeras en el Programa de Inmunizaciones, estableciendo que es necesario que los profesionales de Enfermería reflexionen sobre su actuación profesional y considere la necesidad de actualizarse y capacitarse permanentemente con la

finalidad de mejorar la satisfacción materna durante la atención en los servicios de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones; que también ha sido observado en los resultados del presente estudio.

García¹⁷ también comprobó que una alta frecuencia de madres presentó mediana satisfacción con la atención brindada por los profesionales de Enfermería en los consultorios de inmunizaciones y en el área de vacunación; señalando que es indispensable estandarizar protocolos de intervención orientadas a mejorar la atención que se proporciona a la población usuarios; coincidiendo con los hallazgos de reportados en este estudio.

Peralta³⁰ en su estudio de investigación también halló que una elevada distribución porcentual de las madres mostró satisfacción media con la atención y cuidados brindados por los profesionales de Enfermería antes, durante y después de la vacunación de sus niños; concluyendo que existen factores que deben ser mejorados como la atención humana y oportuna que se brinda en esta actividad preventiva promocional, que también fue reportado en esta investigación.

Verde¹⁸ también demostró que la mayoría de madres presentaron satisfacción media con la atención proporcionada por las enfermeras a los niños menores de cinco años, que se corrobora en los resultados del presente estudio.

Sin embargo, Carmen y Sosa²⁶ encontraron resultados que difieren de los obtenidos en el presente estudio, pues en su trabajo de investigación identificaron que la mayoría de madres tuvieron satisfacción media con la atención de Enfermería; siendo el indicador

más valorado la educación sanitaria y la atención oportuna que proporcionan las enfermeras a los niños en los consultorios de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones.

Lluncor²⁸ también encontró resultados opuestos a los de esta investigación, pues identificó que la mayoría de madres presentaron elevados niveles de satisfacción con la atención brindada por los profesionales de Enfermería, evidenciando el compromiso inherente de alguna de ellas de proporcionar una atención de calidad a la población usuarios en el ámbito asistencia y preventivo promocional.

Estos hallazgos evidencian que aún hay mucho por hacer dentro de la institución en estudio para mejorar los estándares de calidad en la atención que brindan los profesionales de Enfermería en los consultorios de inmunizaciones y en la institución en general, por lo que se debe promover el empoderamiento motivar de manera permanente a los profesionales de Enfermería que laboran en el consultorio de inmunizaciones de esta institución a seguir especializándose y capacitándose continuamente para poder brindar una atención de calidad en las dimensiones atención humana segura, oportuna y continua a los niños menores de cinco años y que repercutan favorablemente en los niveles de satisfacción de las madres que acuden a esta institución de salud.

Metodológicamente se puede establecer que la muestra de esta investigación fue adecuada, pues se seleccionó como muestra a un porcentaje representativo de las madres de los niños que acuden al consultorio de inmunizaciones de la institución en estudio, que

garantiza que la información recolectada fue confiable y representativa de la muestra considerada en la ejecución del estudio de investigación.

En base a los resultados obtenidos se propone continuar realizando estudios de investigación donde se evalúe de manera integral la satisfacción de las madres con los cuidados de Enfermería brindados en los consultorios de inmunizaciones en los establecimientos de salud de la región de Huánuco, involucrando las variables trato, empatía, comunicación asertiva y competencia de los cuidados brindados que permite realizar el análisis, comparación y generalización de los resultados obtenidos, y mediante ello se pueda tener una perspectiva holística e integral de los niveles de satisfacción de las madres con la calidad de atención que brindan las enfermeras y enfermeros en los consultorios de inmunizaciones, permitiendo que se puedan establecer medidas de intervención orientadas a mejorar la calidad de atención y conseguir la máxima satisfacción de los usuarios en las instituciones prestadoras de servicios de salud.

También se propone la implementación de programas de capacitación y reuniones periódicas donde participen los profesionales de Enfermería y se socialicen los resultados obtenidos en esta investigación, permitiendo identificar las limitaciones evidenciadas en la atención de Enfermería y mediante ello, se puedan estandarizar protocolos de intervención orientados a mejorar significativamente la calidad de atención que se brinda a la población usuarios en los consultorios de inmunizaciones a nivel local, regional y nacional.

CONCLUSIONES

Luego de realizado el presente trabajo de investigación, se llegaron a las siguientes conclusiones:

- ❖ En general, 60.6% de madres encuestadas presentaron satisfacción media con la atención que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo durante el año 2018; siendo este resultado estadísticamente predominante ($p = 0,000$).
- ❖ Respecto a las características sociodemográficas de las madres en estudio, se identificó que 40.0% tuvieron de 18 a 22 años de edad; 60.6% procedieron de la zona urbana, 61.7% fueron convivientes y 37.7% tuvieron secundaria completa.
- ❖ En la dimensión atención humana, 61.1% tuvieron satisfacción media con la atención que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones de la institución en estudio; siendo este resultado estadísticamente predominante ($p = 0,000$).
- ❖ En la dimensión atención segura, 57.1% tuvieron satisfacción media con la atención que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones de la institución en estudio; siendo este resultado estadísticamente predominante ($p = 0,000$).
- ❖ En la dimensión atención oportuna, 60.0% tuvieron satisfacción media con la atención que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones de la institución en estudio; siendo este resultado estadísticamente predominante ($p = 0,000$).

- ❖ Y finalmente, en la dimensión atención oportuna, 58.9% tuvieron satisfacción media con la atención que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones de la institución en estudio; siendo este resultado estadísticamente predominante ($p = 0,000$).

RECOMENDACIONES

A los enfermeros investigadores:

- Continuar realizando investigaciones relacionadas a la satisfacción de las madres con la atención brindada por los profesionales de Enfermería en los establecimientos de salud de la región que permitirán corroborar los resultados del presente estudio e implementar medidas orientadas a mejorar los estándares de calidad en las instituciones de salud.
- Realizar investigaciones cualitativas donde se evalúen las vivencias que experimentan las madres durante la atención que proporcionan los profesionales de Enfermería en los consultorios de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones en los establecimientos de salud.

Al Director del Centro de Salud de Ambo.

- Implementar programas de capacitación dirigidos al personal de salud que labora en esta institución para mejorar la atención en este establecimiento de salud y que repercuta favorablemente en la satisfacción de las madres con la atención y cuidados brindados en los consultorios de inmunizaciones.
- Promover la realización de capacitaciones dirigidas a los profesionales de Enfermería que laboran en los consultorios de inmunizaciones sobre las modificaciones y actualizaciones de la Norma Técnica de Inmunizaciones para perfeccionar sus habilidades en la atención brindada en la vacunación de niños menores de 5 años.

A la coordinadora del área niño del Centro de Salud de Ambo.

- Implementar protocolos de atención y socializarlos con los profesionales de Enfermería que laboran en esta área para que puedan brindar una

atención de calidad en los consultorios de inmunizaciones, que permita lograr la máxima satisfacción de las madres.

- Formular e implementar estrategias de intervención para mejorar la calidad de atención en el consultorio de inmunizaciones, que permita que las madres asistentes estén satisfechas y se logren mejorar las coberturas de vacunación en esta institución.

A los profesionales de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones.

- Brindar consejerías integrales a las madres sobre los protocolos de atención en el consultorio de inmunizaciones para que las madres estén adecuadamente informadas sobre los procedimientos y actividades que se realizan antes, durante y después de la vacunación de sus niños.
- Fortalecer las relaciones interpersonales, empatía y comunicación asertiva en la interacción con las madres que acuden a los consultorios de inmunizaciones. promoviendo que expresen sus dudas y e inquietudes que permiten satisfacer sus demandas en la atención de salud de los niños menores de cinco años.
- Brindar un trato amable y respetuoso en la atención a los niños menores de 5 años, priorizando la atención humana, segura, continua y oportuna como estrategia de intervención para mejorar la calidad de atención en el consultorio de inmunizaciones de este establecimiento de salud.

A las madres de los niños menores de cinco años.

- Acudir puntualmente a los consultorios de inmunizaciones para vacunar oportunamente a sus niños para que estos tengan un crecimiento y desarrollo saludable y se pueda prevenir oportunamente las enfermedades prevalentes de la infancia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bardales P. Evaluación de la calidad del servicio percibido por los pacientes del Centro de Salud Mórrope Periodo noviembre - diciembre 2013. [Tesis para optar el título de Licenciado en Administración] Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2013. Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/815/1/TL_BardalesPeralesYhesica.pdf
2. Castillo M. Perfil social y actitud materna en el cumplimiento de las vacunas en niños menores de 2 años. Hospital Eleazar Guzmán Barrón. Nuevo Chimbote. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Nuevo Chimbote: Universidad Nacional del Santa; 2015. Disponible en: <http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/2782/30765.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
3. Arroyo J. Percepción de la calidad de atención de los usuarios de consulta externa del Puesto de Salud de Huacrapuquio del Distrito de Chilca en el periodo agosto, setiembre y octubre del 2014. [Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano] Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2015. Disponible en: http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/472/TMH_32.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. Phaneuf M. Cuidados de enfermería. El proceso de atención de enfermería. 5ta Edición Madrid: Interamericana McGraw-Hill; 2002.
5. Organización Mundial de la Salud. Iniciativas OMS en calidad en salud. [Internet] [Consultado 04 de Abril del 2019] Disponible en: <http://www.calidadensalud.org.ar/Biblioteca/VELASQUEZ.ppt>
6. Rojas E. Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2018. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2019. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1831;jsessionid=E2BC2D557E417C6958F3DBED85D4C30F>
7. Lozano S, Palomino H, Verde L. Calidad del cuidado humanizado brindada por el profesional de enfermería y satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco –2018. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado(a) en Enfermería] Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2018. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNHE_4841186a21ed07937c052336d51db3a3

8. Puma L, Pandía D. Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en los Hospitales de Apoyo, Ilave y San Juan De Dios – Ayaviri Puno, 2013. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2014. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2556>
9. López M. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa. [Tesis de Licenciatura] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. Disponible en: <http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-782317>
10. Castro S. Nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas menores de un año sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la Microred Yugoslavia Nuevo Chimbote. [Tesis para optar el título de Especialista en Salud Pública con Mención en Crecimiento y Desarrollo] Lima: Universidad San Martín de Porres; 2016. Disponible en: [www.repositorioacademico.usmp.edu.pe › bitstream › usmp › castro_ssa](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/castro_ssa)
11. Paredes M. Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. Disponible en: <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=Ink&exprSearch=737422&indexSearch=ID>
12. Cáceres K, Merino M, Ortiz S. Satisfacción de las madres con niños menores de un año sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de inmunizaciones del Centro de Salud La Enseñada, 2017. [Trabajo de investigación para optar el grado de Segunda Especialidad de Enfermería en Cuidado Integral Infantil]. Lima: Universidad Peruana Unión; 2017. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/766>
13. Cayo M. Nivel de satisfacción de madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo Centro Villa Victoria El Porvenir y San Juan Masías Lima 2016 [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud] Lima: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8391/Cayo_GM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

14. Caizabanda G. Nivel de satisfacción del usuario y su relación con las acciones del personal de enfermería para el cuidado del niño del área de Pediatría del Hospital Provincial Docente Ambato. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería] Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/9471>.
15. Rodríguez J. Conocimiento de la actividad de enfermería y padres y madres en las visitas al control de niño sano en un municipio rural [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería] España: Universidad de Jaén 2014. Disponible en: http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/1328/1/TFG_RodriguezJimenez%2CJuanCarlos.pdf.
16. Tardío D. Satisfacción de la madre con el cuidado de la enfermera en el programa de inmunizaciones del Centro de Salud Defensores de la Patria. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Peruana Unión; 2016 Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU>
17. García K. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones del Hospital Dos de Mayo, [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015 Disponible en: http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/766/Karen_Trabajo_Investigaci%C3%B3n_2017.pdf?sequence=1.
18. Verde V. Nivel de satisfacción de la madre de niño menor de 5 años frente a la atención brindada por el profesional de Enfermería en la Estrategia Sanitaria de Crecimiento y Desarrollo del Clas Pillcomarca. [Tesis de Licenciatura] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2013. Disponible en: <http://salud.sgc.udhvirtual.com/e1.pdf>.
19. Martínez M. Percepción sobre la atención de Enfermería en el Programa de Crecimiento y Desarrollo en las madres de niños menores de 5 años IPRESS Barranco, marzo – mayo 2017. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería] Huancayo: Universidad Peruana Los Andes; 2017. Disponible en: <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/477>.
20. Aguilar B. Factores asociados al incumplimiento del calendario de vacunación en madres de niños menores de 5 años en el Centro de Salud Leymebamba, Chachapoyas 2014. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería] Chachapoyas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; 2015. Disponible en: http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/54/FE_187.pdf?sequence=1.

21. Perú. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Auditoria de la Calidad de Atención en Salud. NT N° 029-MINSA/DGSP- V.01. 2005. Lima: El Ministerio; 2005. Disponible en: ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc_auditoria.pdf.
22. Hermida D. Satisfacción de las madres con la atención que reciben sus niños en los consultorios de salud infantil, en el Centro de Salud Cuenca [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Ecuador: Universidad de Cuenca; 2015. Disponible en: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23540/1/Tesis%20Pregrado.pdf>.
23. Monteiro F. Satisfacción usuaria con el control de salud infantil en un Centro de Salud Familiar. [Tesis para optar al grado de Magíster en Salud Pública] Chile: Universidad de Chile; 2015. Disponible en: http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/123456789/381/1/Tesis_Fernanda+Monteiro.pdf.
24. Galeano H. Satisfacción de las madres con el cuidado de enfermería del niño sano [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Argentina: Universidad de Palermo; 2015. Disponible en: <https://www.uai.edu.ar/investigaci%C3%B3n/publicaciones/tesis-y-trabajos-finales-medicina-y-ciencias-de-la-salud/>.
25. Pineda M. Satisfacción de las madres con el cuidado de enfermería del niño sano [Tesis para optar el grado de Maestría en Ciencias de Enfermería] México: Universidad Autónoma de Nuevo León; 2015. <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020149420.PDF>.
26. Carmen V, Sosa K. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de Enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1692/TITULO%20Carmen%20Veliz%2C%20Valery%20Jeanette.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
27. Quispe M. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño, Puesto de Salud I – 2 Amantini [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9653>.
28. Lluncor I. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre el cuidado del profesional de Enfermería en el servicio de Pediatría. Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2017 [Tesis para

- optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad César Vallejo; 2018. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3758>.
29. Peralta I. Satisfacción en las madres con niños menores de 2 años según la atención de la enfermera de inmunizaciones del C.M.I.S. Virgen del Carmen de Chorrillos. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad Alas Peruanas; 2015. Disponible en: http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/8431/1/T059_44755752_T.pdf.
 30. Donabedián A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. Salud Pública Méx; 2002; 42 (5): 238 – 243. Disponible en: <http://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5653>
 31. Peplau H. Teoría de las relaciones interpersonales en Enfermería. En: Maerriner T. Modelos y teorías de enfermería, 6° ed. España: Elsevier – Mosby; 2007. Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/bibliografia-aportacioneshildegard-peplau-enfermeria-psi-quiatica/>.
 32. Watson, J. La filosofía y ciencia del cuidado Humano. Estados Unidos: Mc Graw Hill; 2008. Disponible en <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-104/trabajoslibres1/>
 33. Corbella A, Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General, 1990; 3(1): 397 – 399. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/16360150.pdf>.
 34. Castro C, Moreno C, Paredes H. Calidad del cuidado de Enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016” [Tesis para optar el título profesional de Licenciado(a) en Enfermería] Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2016. Disponible en: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/4461>.
 35. Morales C. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería, en una institución de primer nivel de atención en salud. [Tesis de licenciatura en enfermería]. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana; 2009. Disponible en: [/repositorio.javeriana.edu.co/handle/10554/9784](http://repositorio.javeriana.edu.co/handle/10554/9784).
 36. Diaz M. Calidad asistencial y satisfacción del usuario: la observación sistemática en atención primaria. Medifarm 2003; 6 (3): 320 – 330. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/scieloOrg/php/reference.php?Pid=S0864-21251999000500009&caller=scielo.sld.cu&lang=es>

37. Di Doménico G. La satisfacción del usuario. Un concepto en alza. *Anales de Documentación*, Universidad de Barcelona 2000; 2 (1): 139 – 153. Disponible en: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
38. Eriksen, L. La satisfacción del paciente: un indicador de calidad de la atención de enfermería. *Washington journal of Measurement Enfermería* 2010; 2(1): 41 – 43. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008.
39. Molina M. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en un servicio de hospitalización domiciliaria Bogotá D.C. [Para obtener el título de Maestría investigativa en Enfermería, área temática de gerencia en Salud y Enfermería]. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2011. http://www.bdigital.unal.edu.co/6471/1/Edithmilena_molinacardona.2011.pdf.
40. Navarro C. Satisfacción usuaria respecto a competencia de comunicación del profesional de enfermería. *Ciencia y Enfermería* 2015; 21 (1): 91 – 102. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532015000100009
41. Organización Mundial de la Salud. Iniciativas OMS en calidad en salud. [Internet] [Consultado 04 de Setiembre del 2019] Disponible en: <http://www.calidadensalud.org.ar/Biblioteca/VELASQUEZ.ppt>
42. Mompart M. Administración de los servicios de Enfermería. 3ra Edición, Barcelona: Masón Salvat; 2003. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=561271>.
43. López M. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa. [Tesis de Licenciatura] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. Disponible en: pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/lil-782317
44. Porra J. Aplicación de los principios bioéticos en la calidad de la atención de Enfermería [Internet] [Consultado 27 de Marzo del 2019] Disponible en: http://scieloprueba.sld.cus.scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403192001000200011&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt.
45. Maerriner T. Modelos y teorías de enfermería, 6° ed. España: Mosby; 2007. Disponible en: <http://revistas.um.es/eglobal/article/download/258/254>.
46. Leininger M. Teoría de la diversidad y la universalidad. En: Maerriner T. Modelos y teorías de enfermería. Sexta Edición: Mosby; 2007. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6686958>.

47. Sánchez G, Martínez P, Galicia P. La calidad de la atención interpersonal de Enfermería. [Internet] [Consultado 15 de septiembre del 2019] Disponible en: http://hgm.salud.gob.mx/descargas/pdf/enfermería/arti_17.Pdf
48. Chilquillo A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por el adulto mayor. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad César Vallejo 2017. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7168>.
49. Gonzales K. Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de la enfermera en sala de observación del servicio de Emergencia del Hospital General María Auxiliadora Lima – Perú. [Tesis para optar el título de Especialista en Enfermería en Emergencia y Desastres] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. Disponible en: <https://revistas.ual.edu.pe/index.php/revistaul/article/view/41>
50. Pongo A. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Servicio de Emergencia en el Hospital CCJ. EsSalud-Tumbes, 2008. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2009. Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/252/TESIS%20%20MENDOZA%20Y%20OCAMPOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
51. Rojas E. Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2018 [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería] Huánuco: Universidad de Huánuco 2018. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1831>
52. Arroyo A. La calidad de los servicios de salud [Tesis de Especialidad] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2004; disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X1996000300013.
53. Torres C. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados. Av. Enferm, 2010; 28(2): 98 – 110. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/21385>
54. Rimarachín M, Terrones A. Nivel de satisfacción de las madres en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido hospitalizado/servicio de neonatología hospital regional docente Las Mercedes – Chiclayo 2015 [Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería] Chiclayo: Universidad Señor de Sipán; 2015. Disponible

en: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/548/Rimarachin%20%20-%20%20Terrones.pdf?sequence=1&isAllowed=y>


55. Delgadillo D. Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal. [Tesis de Licenciatura] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013. Disponible en: http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/2289/1041_2017_maquera_pilco_nn_facs_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES		
Problema general: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo, 2018?	Objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo, 2018.	Hipótesis general Hi: La satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018, es alta. Ho: La satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018, es baja. Ha: La satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018, es media.			
			VARIABLE PRINCIPAL	DIMENSIONES	INDICADORES
			Satisfacción de las madres con la atención que brinda el Profesional de Enfermería.	Atención Humana	Alta Media Baja
				Atención Segura	Alta Media Baja
				Atención Oportuna	Alta Media Baja
				Atención Continua	Alta Media Baja
Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres con la atención humana que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones en la institución en estudio?	Objetivos específicos: Identificar el nivel de satisfacción de las madres con la atención humana que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones en la institución en estudio.	Hipótesis específicas: Hi1: La satisfacción de las madres con la atención humana que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones, es alta. Ho1: La satisfacción de las madres con la atención humana que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones, es baja. Ha1: La satisfacción de las madres con la atención humana que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones, es media.			
¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres con la atención segura que brinda el profesional de	Conocer el nivel de satisfacción de las madres con la atención segura que brinda el profesional de	Hi2: La satisfacción de las madres con la atención segura que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones, es alta. Ho2: La satisfacción de las madres con la atención			

<p>Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones en la institución en estudio?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres con la atención oportuna que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones en la institución en estudio?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres con la atención continua que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones en la institución en estudio?</p>	<p>Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones en la institución en estudio.</p> <p>Evaluar el nivel de satisfacción de las madres con la atención oportuna que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones en la institución en estudio.</p> <p>Describir el nivel de satisfacción de las madres con la atención continua que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones en la institución en estudio</p>	<p>segura que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones, es baja.</p> <p>Ha2: La satisfacción de las madres con la atención segura que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones, es media.</p> <p>Hi3: La satisfacción de las madres con la atención oportuna que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones, es alta.</p> <p>Ho3: La satisfacción de las madres con la atención oportuna que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones, es baja.</p> <p>Ha3: La satisfacción de las madres con la atención oportuna que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones, es media.</p> <p>Hi4: La satisfacción de las madres con la atención continua que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones, es alta.</p> <p>Ho4: La satisfacción de las madres con la atención continua que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones, es baja.</p> <p>Ha4: La satisfacción de las madres con la atención continua que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones, es media..</p>	
---	--	---	--

DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>TIPO DE ESTUDIO: Descriptivo simple</p> <ul style="list-style-type: none"> - Según intervención de la investigadora: Observacional. - De acuerdo a la planificación de la recolección de datos: Prospectivo. - Por el número de ocasiones en que se mide la variable en estudio: Transversal - Según el número de variables de estudio: Descriptivo <p>Diseño de estudio: El diseño de aplicación en el trabajo de investigación fue el diseño de tipo descriptivo simple como se presenta en el siguiente esquema.</p> <p style="text-align: center;">n₁  O₁</p> <p>Dónde: n₁ = Muestra de madres de niños. O₁ = Descripción de la satisfacción por la atención que brinda la enfermera en el Consultorio de Inmunizaciones .</p>	<p>POBLACION La población estará compuesta por todas las madres de los niños que acuden el Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo, los cuales, según datos obtenidos del Padrón Nominado del Área Niño de este establecimiento de salud, se encuentra conformada en total por 320 niños menores de 5 años.</p> <p>MUESTRA La muestra estará conformada por 175 madres de niños menores de cinco años que acuden al Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo”</p>	<p>PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS: Cuestionario de características sociodemográficas Escala de satisfacción con la atención que brinda la enfermera en el Consultorio de Inmunizaciones</p> <p>ANÁLISIS DE DATOS: Análisis descriptivo: Se detallaron las características de las variables utilizando las medidas de frecuencias y porcentajes por ser las variables de análisis de tipo categóricas. Análisis inferencial. Para la contratación de las hipótesis se utilizó la Prueba del Chi Cuadrado de comparación de frecuencias con una probabilidad p < de 0.05.</p>

ANEXO 02
INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN

Código:

Fecha:/...../.....

ANEXO N° 02 – I
GUÍA DE ENTREVISTA DE CARACTERÍSTICAS
SOCIODEMOGRÁFICAS

TITULO DE LA INVESTIGACION. “Satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018”

INSTRUCCIONES. Estimada Sra., la presente guía de entrevista forma parte de un estudio orientado a obtener información respecto a las características demográficas de las madres de los niños menores de cinco años de esta institución; por favor sírvase a responder las preguntas que a continuación se le proporcionan marcando con un aspa (x) dentro de los paréntesis según las respuestas que usted considere pertinente.

I. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS:

1. ¿Cuál es su edad?

2. ¿Cuál es su lugar de procedencia?:

- a) Zona Urbana ()
- b) Zona Rural ()

II. CARACTERÍSTICAS SOCIALES:

3. ¿Cuál es su estado civil?

- a) Soltero (a) ()
- b) Casado (a) ()
- c) Conviviente ()
- d) Separado (a) ()
- e) Viudo (a) ()

4. ¿Cuál es su grado de escolaridad?

- a) Sin estudios ()
- b) Primaria ()
- c) Secundaria ()
- d) Superior Técnico ()
- e) Superior Universitario ()

Gracias por su colaboración...

Código:

Fecha:/...../.....

ANEXO 02 – II
ESCALA DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA
ENFERMERA EN EL CONSULTORIO DE INMUNIZACIONES

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018”

INSTRUCCIONES: Estimada Señora, la presente escala forma parte de un estudio orientado a identificar la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de Inmunizaciones de esta institución; por lo que continuación se le presenta una serie de enunciados que usted deberá leer detenidamente y marcar con un aspa (X) dentro de los casilleros, según usted considere conveniente.

Sus respuestas serán manejadas con confidencialidad por lo que se le ruega responder con absoluta veracidad las preguntas planteadas agradezco de antemano su gentil colaboración.

Nº	REACTIVOS	Nunca	A veces	Siempre
I.	ATENCIÓN HUMANA			
1	Cuando ingresa al consultorio de inmunizaciones la enfermera la saluda cordialmente.			
2	La enfermera se encuentra uniformada y arreglada de manera adecuada cuando brinda atención en el consultorio de inmunizaciones			
3	Considera usted que la decoración y limpieza del consultorio de inmunizaciones es adecuada			
4	Cuando acude al consultorio de inmunizaciones, la enfermera llama al niño(a) por su nombre o le dice palabras cariñosas.			
5	Cuando la enfermera vacuna a su niño(a) lo hace con paciencia, respeto y cortesía.			
II.	ATENCION SEGURA			
6	Durante la atención que brinda a su niño, la enfermera se preocupa por mantener la comodidad y seguridad en el consultorio de inmunizaciones.			
7	La enfermera se lava las manos con agua y jabón o alcohol yodado antes de vacunar a su niño(a).			
8	La enfermera se coloca los guantes descartables antes de vacunar a su niño(a).			

9	La enfermera muestra seguridad, confianza y destreza cuando vacuna a su niño(a)			
10	La enfermera se preocupa porque los materiales e insumos que va utilizar en la vacunación de su niño(a) se encuentren en buen estado de conservación.			
III. ATENCION OPORTUNA				
11	La enfermera se preocupa porque usted comprenda los cuidados que usted debe realizar en su hogar después de la vacunación de su niño(a).			
12	Durante la atención, la enfermera verifica las vacunas que debe recibir su niño(a) de acuerdo a su edad y esquema de vacunación.			
13	La enfermera se preocupa porque su niño(a) se encuentre tranquilo(a) durante la vacunación.			
14	La enfermera dedica el tiempo adecuado para atender a su niño(a) durante la vacunación y atención integral.			
15	La enfermera se preocupa por el estado de salud de su niño(a) después de la vacunación.			
IV. ATENCION CONTINUA				
16	La enfermera verifica que las vacunas de su niño(a) se encuentren completas de acuerdo a su edad, y vacuna a su niño(a) según el esquema de vacunación.			
17	La enfermera se preocupa por el estado de salud de su niño(a) después de la vacunación.			
18	La enfermera le informa sobre los cuidados básicos y post vacunales que usted deberá brindar a su niño en el hogar.			
19	La enfermera le informa sobre las reacciones adversas que puede presentar su niño(a) en el hogar después de la vacunación.			
20	La enfermera se despide de usted en forma cortés y le recuerda que debe estar puntual en la próxima cita de inmunizaciones.			

Gracias por su colaboración...

ANEXO 03
INSTRUMENTOS DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN

Código:

Fecha:/...../.....

ANEXO N° 03 – I
GUÍA DE ENTREVISTA DE CARACTERÍSTICAS
SOCIODEMOGRÁFICAS

TITULO DE LA INVESTIGACION. “Satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018”

INSTRUCCIONES. Estimada Sra., la presente guía de entrevista forma parte de un estudio orientado a obtener información respecto a las características demográficas de las madres de los niños menores de cinco años de esta institución; por favor sírvase a responder las preguntas que a continuación se le proporcionan marcando con un aspa (x) dentro de los paréntesis según las respuestas que usted considere pertinente.

I. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS:

1. ¿Cuál es su edad?

2. ¿Cuál es su lugar de procedencia?:

- a) Zona Urbana ()
- b) Zona Rural ()

II. CARACTERÍSTICAS SOCIALES:

3. ¿Cuál es su estado civil?

- a) Soltero (a) ()
- b) Casado (a) ()
- c) Conviviente ()
- d) Separado (a) ()
- e) Viudo (a) ()

4. ¿Cuál es su grado de escolaridad?

- a) Sin estudios ()
- b) Primaria ()
- c) Secundaria ()
- d) Superior Técnico ()
- e) Superior Universitario ()

Gracias por su colaboración...

Código:

Fecha:/...../.....

ANEXO 03 – II

ESCALA DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL CONSULTORIO DE INMUNIZACIONES

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018”

INSTRUCCIONES: Estimada Señora, la presente escala forma parte de un estudio orientado a identificar la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de Inmunizaciones de esta institución; por lo que continuación se le presenta una serie de enunciados que usted deberá leer detenidamente y marcar con un aspa (X) dentro de los casilleros, según usted considere conveniente.

N°	REACTIVOS	Nunca	A veces	Siempre
I.	ATENCIÓN HUMANA			
1	Cuando ingresa al consultorio de inmunizaciones la enfermera la saluda cordialmente.			
2	La enfermera se encuentra uniformada y arreglada de manera adecuada cuando brinda atención en el consultorio de inmunizaciones			
3	Considera usted que la decoración y limpieza del consultorio de inmunizaciones es adecuada			
4	Cuando acude al consultorio de inmunizaciones, la enfermera llama al niño(a) por su nombre o le dice palabras cariñosas.			
5	La enfermera se preocupa por el estado de salud de su niño(a), preguntando si estuvo enfermito(a) los últimos días.			
6	La enfermera le sonríe o habla a su niño(a).			
7	La enfermera le explica de manera cordial los cuidados que usted debe brindar a su niño(a) después de la vacunación			
8	Cuando la enfermera vacuna a su niño(a) lo hace con paciencia, respeto y cortesía.			
II.	ATENCION SEGURA			
9	Durante la atención que brinda a su niño, la enfermera se preocupa por mantener la comodidad y seguridad en el consultorio de inmunizaciones.			
10	La enfermera se lava las manos con agua y			

	jabón o alcohol yodado antes de vacunar a su niño(a).			
11	La enfermera se coloca los guantes descartables antes de vacunar a su niño(a).			
12	La enfermera le explica los procedimientos y cuidados que brinda a su niño(a) durante la vacunación			
13	La enfermera protege a su niño(a) de los accidentes por materiales punzocortantes (jeringa, agujas hipodérmica, etc.) mientras lo esta vacunando			
14	La enfermera muestra seguridad, confianza y destreza cuando vacuna a su niño(a)			
15	La enfermera habla por celular mientras está vacunando a su niño(a)			
16	La enfermera se preocupa porque los materiales e insumos que va utilizar en la vacunación de su niño(a) se encuentren en buen estado de conservación.			
III. ATENCION OPORTUNA				
17	La enfermera se preocupa porque usted comprenda los cuidados que usted debe realizar en su hogar después de la vacunación de su niño(a).			
18	Durante la atención, la enfermera verifica las vacunas que debe recibir su niño(a) de acuerdo a su edad y esquema de vacunación.			
19	La enfermera se preocupa porque su niño(a) se encuentre tranquilo(a) durante la vacunación.			
20	La enfermera mantiene la calma cuando su niño(a) llora mientras lo están vacunando.			
21	La enfermera habla con cariño y tranquiliza a su niño(a) después de la vacunación y atención brindada.			
22	La enfermera dedica el tiempo adecuado para atender a su niño(a) durante la vacunación y atención integral.			
23	La enfermera se preocupa por el estado de salud de su niño(a) después de la vacunación.			
24	La enfermera permanece en el consultorio durante la atención brindada, desde que inicia la consulta hasta después de haber vacunado a su niño(a).			
IV. ATENCION CONTINUA				
25	La enfermera verifica que las vacunas de su			

	niño(a) se encuentren completas de acuerdo a su edad, y vacuna a su niño(a) según el esquema de vacunación.			
26	La enfermera se preocupa por el estado de salud de su niño(a) después de la vacunación.			
27	La enfermera le informa sobre los cuidados básicos y post vacunales que usted deberá brindar a su niño en el hogar.			
28	La enfermera le informa sobre las reacciones adversas que puede presentar su niño(a) en el hogar después de la vacunación.			
29	La enfermera le brinda sesiones educativas sobre la importancia de las inmunizaciones en los niños			
30	La enfermera le informa sobre la fecha y las vacunas que deberá recibir en la próxima cita de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones.			
31	La enfermera se despide de usted en forma cortés y le recuerda que debe estar puntual en la próxima cita de inmunizaciones			
32	La enfermera se despide de usted en forma cortés y le recuerda que debe estar puntual en la próxima cita de inmunizaciones.			

Gracias por su colaboración...

ANEXO 04

CONSENTIMIENTO INFORMADO

- **Título del proyecto.**

“Satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería del consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018”.

- **Responsable de la investigación.**

Briceño Peñaloza, Mitzi; alumna de la Escuela Académica Profesional de Enfermería de la Universidad de Huánuco, Cel. 982689805.

- **Introducción / Propósito**

El aporte de los datos que brindará el presente estudio, dará una visión y un enfoque más humanizado sobre el cuidado del profesional de enfermería hacia los recién nacido; de modo que los resultados que se deriven el presente estudio permitirá modificar e implementar protocolos de intervención en la atención de enfermería a los recién nacidos con un enfoque holístico, humanístico e intercultural; que permitan mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios de la institución en estudio.

- **Participación**

Participaran las madres de los niños que se acuden al Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo.

- **Procedimientos**

Se le aplicará una guía de entrevista de características generales, y una escala de satisfacción con la atención brindada por el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones. Sólo tomaremos un tiempo aproximado de 30 a 35 minutos.

- **Riesgos / incomodidades**

No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.

- **Beneficios**

El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, es el de recibir información oportuna y actualizada sobre la satisfacción que brinda la enfermera a los recién nacidos.

- **Alternativas**

La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho.

Se le notificará sobre cualquiera nueva información que pueda afectar su salud, bienestar o interés por continuar en el estudio.

- **Compensación**

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte de la investigadora ni de las instituciones participantes. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información actualizada sobre el mismo a la investigadora responsable.

- **Confidencialidad de la información**

La información recabada se mantendrá confidencialmente en los archivos de la universidad de procedencia. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que se puede garantizar confidencialidad absoluta.

- **Problemas o preguntas**

Escribir al Email: mitzi_23@gmail.com o comunicarse al Cel. 940176113.

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente.

Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la entrevista sin que me afecte de ninguna manera.

- **Nombres y firmas del participante o responsable legal**

Firma de la entrevistada
N° de DNI:

Firma de la investigadora:
N° de DNI:

Huánuco, a los.....días del mes de..... del 2018.

ANEXO 05

CONSTANCIAS DE VALIDACION

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Diza Bernis Esteban., con DNI N° 72515625, de profesión ENFERMERA, ejerciendo actualmente como Enf. De Sero. Neonatología en la institución H. R. N. V. Huánuco.


Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación cualitativa del instrumento:

- Guía de entrevista de características generales.
- Escala de satisfacción sobre la atención que brinda la enfermera en el consultorio de inmunizaciones.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes recomendaciones:

- Mejorar tiempo de puntaje Bay.

En Huánuco, a los 26 días del mes de septiembre del 2017


Firma y sello del experto
ecp-1122

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Graciela Maitza Ponciano Reyes, con DNI N°
22435288, de profesión Enfermera, ejerciendo
actualmente como Coordinadora de Daños no Transmisibles en la
institución C.O.S. PERÚ - CORSA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación
cualitativa del instrumento:

- **Guía de entrevista de características generales.**
- **Escala de satisfacción sobre la atención que brinda la enfermera en el consultorio de inmunizaciones.**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes
recomendaciones:

En la Dimensión de Atención Segura, ítem N° 15.
Consejo, ITEMS.

En Huánuco, a los 27 días del mes de setiembre del 2017.



Graciela M. Ponciano Reyes
LIC. ENFERMERÍA
CEP 23828

Firma y sello del experto

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Ludmer Aguirre Liberato, con DNI N° 22518123, de profesión Enfermero, ejerciendo actualmente como Enfermero Asistenciales en la institución Centro de Salud Perú Corea.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación cualitativa del instrumento:

- Guía de entrevista de características generales.
- Escala de satisfacción sobre la atención que brinda la enfermera en el consultorio de inmunizaciones.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes recomendaciones:

En Terminos Generales, es un tema muy importante que requiere ejecutor, pero, el instrumento tiene muchos cuestionario, pero indispensables para la recolección de datos.

En Huánuco, a los 25 días del mes de Setiembre del 2017


Ludmer Aguirre Liberato
INFERMERO
C.E.P. N° 30969
Firma y sello del experto

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Nidia Rosales Córdova, con DNI N°
22425745, de profesión Enfermera, ejerciendo
actualmente como Coordinadora del área Niño en la
institución H2HUM.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación
cualitativa del instrumento:

- Guía de entrevista de características generales.
- Escala de satisfacción sobre la atención que brinda la enfermera en el consultorio de inmunizaciones.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes
recomendaciones:

No hay observaciones

En Huánuco, a los 25 días del mes de Setiembre del 2017




Firma y sello del experto
Nidia Rosales Córdova
LIC. ENFERMERÍA
G.E.P. 19222

ANEXO 06


OFICIO DE AUTORIZACIÓN ANTES PARA EJECUCIÓN DE ESTUDIO

CARGO



UNIVERSIDAD DE HUANUCO
Programa Académico de Enfermería
Facultad de ciencia de la salud

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"



Huánuco, 25 de octubre del 2017

OFICIO Mult. – N° 57- 2017- D/PA – ENF - UDH

Señor:
Med. Edwin R. DEPAZ LOPEZ
DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD AMBO


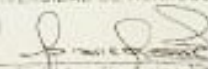
Presente:

De mi consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que la alumna: BRICEÑO PEÑALOZA Mitzi Libni de la E.A.P de Enfermería de la Universidad de Huánuco, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado **"SATISFACCIÓN DE LAS MADRES CON LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CONSULTORIO DE INMUNIZACIONES DEL CENTRO DE SALUD, AMBO 2017"** por lo que solicitó autorización del campo clínico para aplicar la recolección de datos de dicho estudio, ya que tendrá como muestra de estudio a todas las madres de niños que acuden al consultorio de inmunizaciones.

Esperando contar con su apoyo y comprensión, agradezco anticipadamente a usted reiterándole las muestras de mi consideración y estima persona.

Atentamente,



Prof. Dr. [Nombre]

GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
MICRO RED DE SALUD AMBO
MESA DE PARTES

Fecha: 25 OCT. 2017

Ingreso: _____

Nº de Registro: _____

Firmado: _____

ANEXO 07
OFICIO DE AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE ESTUDIO



DIRECCION REGIONAL DE SALUD HUANUCO
CENTRO DE SALUD AMBO
"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"



Ambo, 11 de junio del 2018

Oficio N°- 358-2019-GRH-GRDS-DIRESA-RSA-MRSA-J.

Señora
LIC. ENF. AMALIA LEIVA YARO.
DIRECTORA DE LA E.A.P DE ENFERMERIA

Presente

De mi mayor consideración.

Es grato dirigirme a Ud. Para saludarlo cordialmente y hacer de su conocimiento que la alumna BRICEÑO PEÑALOZA MITZI LIBNI se le brindo el campo clínico para recolectar los datos de su trabajo de investigación titulado "SATISFACCION DE LAS MADRES CON LA ATENCION QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL CONSULTORIO DE INMUNIZACIONES DEL CENTRO DE SALUD AMBO 2018".

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.



VEMM/CPL/yncl.
C.C
Archivo
Ambo: 11/06/2018

NºReg docm.	01518325
Nºreg exped.	01018202

Malecón Huertas S/N - Ambo Telefono N° 062-491004

ANEXO 08
BASE DE DATOS DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Nº	ANEXO 01 GUÍA DE ENTREVISTA DE CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS				ANEXO 02 ESCALA DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL CONSULTORIO DE INMUNIZACIONES																																
	CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS		CARACTERÍSTICAS SOCIALES		ATENCIÓN HUMANA								ATENCIÓN SEGURA								ATENCIÓN OPORTUNA								ENTORNO FISICO								
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
1	25	1	1	5	0	1	2	2	1	1	2	1	0	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
2	30	2	3	4	0	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1
3	19	1	3	6	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	2	2	1	2	1	0	1	2	2	1	1	2	1	0	0	1	1	1	2	1	2	
4	22	1	2	5	1	2	1	2	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	
5	27	1	3	7	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	2	2	1	2	1
6	34	1	3	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	1	2	
7	31	2	3	6	0	1	2	2	1	1	2	1	0	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
8	23	1	3	5	0	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1
9	31	2	2	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	2	2	1	2	1	0	1	2	2	1	1	2	1	0	0	1	1	1	2	1	2	
10	22	1	3	6	1	2	1	2	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	
11	25	1	3	4	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	2	2	1	2	1	
12	19	2	1	7	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	1	2	
13	18	1	3	5	0	1	2	2	1	1	2	1	0	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
14	23	1	3	5	0	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1
15	24	2	2	6	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	2	2	1	2	1	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	0	1	1	2	

16	29	1	3	4	1	2	1	2	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2
17	20	2	1	7	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	2	2	1	2	1	0	1	2	2	1	1	2	1	1
18	30	1	3	5	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	1
19	23	2	3	5	0	1	2	2	1	1	2	1	0	0	1	1	1	2	1	2	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1
20	28	1	2	4	0	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	0	1	0
21	35	2	3	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	2	2	1	2	1	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	0	1	1	2
22	31	1	3	6	1	2	1	2	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2
23	20	2	1	5	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	2	2	1	2	1	0	1	2	2	1	1	2	1	1
24	30	1	3	4	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	1
25	25	1	2	6	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1
26	36	2	3	5	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	0	1	0
27	32	1	3	2	0	0	2	2	1	2	1	0	1	2	2	1	1	2	1	0	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	0	1	1	2
28	26	2	3	6	2	1	2	1	1	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1
29	32	1	3	4	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1
30	28	1	2	5	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	0	1	0	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	0	1	1	1
31	35	2	3	1	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	0	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1
32	26	1	3	6	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	0	0	2	2	1	2	1	0	1	1	1	2	1	2	1	1
33	25	2	3	5	0	0	2	2	1	2	1	0	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
34	21	1	3	4	2	1	2	1	1	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	2	2	1	2	1	0	1
35	19	1	1	5	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	0	1
36	24	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	0	1	0	0	1	1	1	2	1	2	1	0	1	1	0	1	1	1	0
37	19	1	3	6	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	0	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2
38	21	2	3	4	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	0	0	2	2	1	2	1	0	1	1	1	2	1	2	1	1
39	33	1	2	7	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
40	28	2	3	5	0	1	2	2	1	1	2	1	0	0	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	2	2	1	2	1	0	1
41	24	1	3	6	0	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	0	1
42	22	2	3	4	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	2	2	1	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0
43	20	1	3	7	1	2	1	2	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2

44	24	1	3	5	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	2	2	1	1	2	1	0	0	1	1	1	2	1	2	1	1
45	24	2	2	6	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	2	1
46	20	1	3	4	0	1	2	2	1	1	2	1	0	0	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1
47	27	1	3	5	0	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	2	1	1	0	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	0	1	1	1
48	31	2	3	6	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	2	2	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1
49	20	1	3	5	1	2	1	2	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	1	1	0	0	2	2	1	2	1	0	1	1	1	2	1	2	1	1
50	25	2	2	2	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
51	30	1	3	4	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	2	2	1	2	1	0	1
52	19	2	1	6	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	0	1
53	22	1	3	5	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	0	0	1	1	1	2	1	2	1	0	1	1	0	1	1	1	0
54	27	1	3	5	0	0	2	2	1	2	1	0	1	2	2	1	1	2	1	0	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2
55	32	2	2	4	2	1	2	1	1	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	1	0	0	2	2	1	2	1	0	1	1	1	2	1	2	1	1
56	23	1	3	6	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
57	23	2	1	7	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	2	2	1	2	1	0	1
58	31	1	3	5	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	0	1
59	22	2	2	6	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0
60	25	1	3	4	0	0	2	2	1	2	1	0	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2
61	19	2	1	7	0	2	2	1	2	1	0	1	2	2	1	1	2	1	0	1	2	2	1	1	2	1	0	0	1	1	1	2	1	2	1	1
62	18	1	3	5	1	2	1	1	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	2	1
63	23	2	3	5	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	2	2	1	2	1	0	1	1	0	1	1	1	1	2	1	2
64	24	1	3	4	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	0	1	0	1	2	1	1	1	2	0	1	2	1	1	0	1	1	1	0	1
65	29	2	2	6	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	2	1	0	1	1	1	1	2	1
66	20	1	3	5	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1
67	30	2	4	1	0	2	2	1	2	1	0	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1
68	23	1	3	7	1	2	1	1	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	0	1	2	2	1
69	28	2	3	5	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	2	2	1	2	1	0	1	1	2	1	1	0	1	1	2	1
70	35	1	4	4	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	0	1	0	1	2	1	1	1	2	0	1	0	1	1	1	1	0	2	2	1
71	31	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	2	1	1

72	32	1	3	5	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	0	1	1	0	0	1	1	0
73	30	2	3	5	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2
74	25	1	3	4	1	2	2	1	1	2	1	0	0	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
75	36	2	4	2	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
76	27	2	2	5	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	0	0	1	1	1	1	0	2	2	1
77	26	1	3	4	2	1	2	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	0	1	0	1	2	1	1
78	32	1	3	6	1	1	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0
79	28	2	3	5	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	0	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2
80	35	1	4	1	1	2	2	1	1	2	1	0	0	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
81	27	2	3	5	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	2	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
82	25	1	3	4	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	2	2	1	1	0	1	2	2	1	1	2	1	0	1	2	1	1	1	1	1	2	1
83	31	1	2	6	2	1	2	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	0	2	2	1	1	1	1	2	2	1
84	23	2	3	5	1	1	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
85	31	1	3	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0
86	22	2	1	5	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	1	2	0	1	2	1	2	1
87	25	1	3	4	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
88	19	1	3	7	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	0	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	0	1	1	2	1
89	18	2	1	5	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	0	0	2	2	1	2	1	0	1	1	1	0	1	2	2	1
90	23	1	3	6	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
91	24	1	3	4	0	1	2	2	1	1	2	1	0	0	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0
92	29	1	2	5	0	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1
93	20	2	1	6	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	2	2	1	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	2	1
94	30	1	3	5	1	2	1	2	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	0	1	1	1	2	1	1
95	23	2	3	7	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	2	2	1	1	2	1	0	0	1	1	0	0	2	2	1	0
96	28	1	3	5	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	1	0
97	35	2	4	6	0	1	2	2	1	1	2	1	0	0	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	0	1	1	0	1
98	18	1	1	4	0	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	2	1	1	0	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2
99	23	1	2	7	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	2	2	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	2	1	0	0	1	1	1	2	1

100	24	2	3	5	1	2	1	2	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	1	1	0	0	2	2	1	2	1	0	1	0	1	1	1	2	1	1	
101	29	2	3	6	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	0	0	2	2	1	2	
102	20	1	1	7	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	2	1	2	1	1	1	
103	30	1	2	5	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	0	1	1	0	1	
104	23	1	3	6	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	0	0	1	1	1	2	1	2	1	0	1	1	2	1	1	2	2	
105	28	2	3	5	0	0	2	2	1	2	1	0	1	2	2	1	1	2	1	0	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	0	1	1	
106	35	1	2	7	2	1	2	1	1	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	1	1	0	0	2	2	1	2	1	0	1	1	1	2	1	2	1	
107	31	2	3	5	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2
108	36	1	3	7	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	2	1	2	1	1	
109	30	1	3	5	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	
110	25	2	3	6	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	2	1	
111	36	1	2	5	0	0	2	2	1	2	1	0	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	0	1	1	1	2	1	1	
112	34	1	4	3	0	2	2	1	2	1	0	1	2	2	1	1	2	1	0	1	2	2	1	1	2	1	0	0	1	1	0	0	2	2	1	0	
113	26	2	3	7	1	2	1	1	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	1	0	
114	32	1	3	5	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	2	2	1	2	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	
115	28	1	3	6	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	0	1	0	1	2	1	1	1	2	0	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	
116	34	2	3	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	2	1	0	0	1	1	1	2	0	
117	27	1	2	5	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	0	1	1	1	2	1	1	
118	27	2	3	7	0	2	2	1	2	1	0	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	0	0	2	2	1	0	
119	18	1	1	4	1	2	1	1	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	0	
120	23	1	3	5	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	2	2	1	2	1	0	1	1	2	1	1	0	1	1	0	1	
121	24	2	3	5	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	0	1	0	1	2	1	1	1	2	0	1	0	1	1	1	2	1	1	2	2	
122	29	1	2	6	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	2	1	0	1	1	
123	20	2	1	5	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	0	1	1	2	1	2	1	1	
124	30	1	3	7	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	0	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	
125	23	2	3	5	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	0	0	2	2	1	2	1	0	1	1	1	2	1	2	1	1	
126	28	1	2	3	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	0	2	2	1	2	1	1	
127	35	1	4	5	0	1	2	2	1	1	2	1	0	0	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	2	1	1	1	2	2	

128	31	1	3	6	0	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	0	1	1	0	1	1	1
129	34	2	3	5	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	2	2	1	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	0	2	1	1	2	2	1	1
130	30	1	2	7	1	2	1	2	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	
131	25	1	3	5	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	2	2	1	1	2	1	0	0	1	1	1	2	1	2	1	1
132	36	1	3	3	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	0	2	2	1	2	1	1
133	24	1	1	5	0	1	2	2	1	1	2	1	0	0	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1
134	26	2	3	6	0	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	2	1	1	0	0	1	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	1
135	32	1	2	3	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	2	2	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	0
136	28	2	3	5	1	2	1	2	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	1	1	0	0	2	2	1	2	1	0	1	1	1	1	2	1	2	0
137	35	1	4	7	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1
138	27	2	2	6	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	2	1	2	1	1
139	19	1	1	5	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1
140	18	2	3	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	0	0	1	1	1	2	1	2	1	0	1	1	2	1	2	1	0
141	23	1	3	7	0	0	2	2	1	2	1	0	1	2	2	1	1	2	1	0	1	1	1	2	1	2	1	1	2	0	0	1	0	1	1	0
142	24	2	3	5	2	1	2	1	1	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	1	0	0	2	2	1	2	1	0	1	2	1	2	1	1	0	1
143	29	1	2	7	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	0	1	2
144	20	1	3	5	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	2	1	2	1	1
145	30	1	2	3	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1
146	23	2	3	6	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	2	1	2	1	2
147	28	1	3	5	0	0	2	2	1	2	1	0	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	0	0	1	0	1	1	1
148	35	1	3	7	0	2	2	1	2	1	0	1	2	2	1	1	2	1	0	1	2	2	1	1	2	1	0	0	1	2	1	2	1	1	0	1
149	31	1	2	6	1	2	1	1	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	1	2	1	0	1	2
150	36	2	4	5	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	2	2	1	2	1	0	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1
151	30	1	2	7	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	0	1	0	1	2	1	1	1	2	0	1	2	1	0	1	1	1	2	1	1
152	25	1	3	6	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	2	1	1	0	0	2	2	1	2
153	36	1	3	5	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1
154	32	2	2	7	0	2	2	1	2	1	0	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	0	1	1	0	1
155	26	1	3	5	1	2	1	1	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1

156	32	2	3	3	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	2	2	1	2	1	0	1	1	2	1	1	2	1	0	1	1	
157	28	1	3	6	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	0	1	0	1	2	1	1	1	2	0	1	0	1	1	1	2	1	2	1	0	
158	35	2	2	5	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	2	2	1	1	2	0		
159	27	1	3	7	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	0	1	1	2	1	2	1	1	
160	37	2	4	3	1	2	1	2	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1
161	26	1	2	5	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	2	2	1	1	2	1	0	0	1	0	0	1	1	1	2	1	
162	24	2	1	6	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	1	2	1	0	
163	28	1	3	5	0	1	2	2	1	1	2	1	0	0	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	0	0	2	2	1	0	
164	30	1	3	3	0	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	2	1	1	0	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	
165	29	1	2	7	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	2	2	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	0	1	1	0	2
166	18	2	1	5	1	2	1	2	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	1	1	0	0	2	2	1	2	1	0	1	1	1	2	1	1	2	1	
167	23	1	3	6	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	0	0	1	1	1	2	1	
168	24	1	2	5	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	2	1	2	
169	29	1	3	3	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	0	0	2	2	1	1	
170	20	2	1	5	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	0	0	1	1	1	2	1	2	1	0	1	2	1	2	1	1	1	
171	30	1	2	6	0	0	2	2	1	2	1	0	1	2	2	1	1	2	1	0	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	0	1	1	0	2	
172	23	1	3	5	0	1	2	2	1	1	2	1	0	0	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	
173	28	2	2	7	0	1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	2	1	1	0	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	0	1	1	
174	35	1	3	3	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	2	2	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	
175	31	2	3	5	1	2	1	2	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	1	1	0	0	2	2	1	2	1	0	1	1	2	2	1	1	2	1	